الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة منتوري – قسنطينة

كلية : العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم المكتبات
الرقم التسلسلي:...............
رقم التسجيل :........................

خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتيلجات المستفيدين

درلسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة- قسنطينة-

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في شعبة علم المكتبات.
تخصص :المعلومات الإلكترونية :الإفتراضيةواستراتيجية البحث عن المعلومات.

إعداد الطالب :
العياشي . بدرالدين

إشراف الأستاذة:
د.شهرزاد.عبادة

أعضاء لجنة المناقشة:

د.محمد الصالح نابتي........أستاذ محاضربجامعة منتوري قسنطينة....... رئيسا.
د.شهرزاد عبادة ....أستاذة محاضرة بجامعة منتوري قسنطينة.......مشرفا.
د.صبرينة مقناني ....أستاذة محاضرة بجامعة منتوري قسنطينة........مناقشا.

السنة الجامعية
2012/2011

الله

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و تقدير

. . . اشكر الله العلي الكبير على توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل، وذلك مصداقا لقوله تعالى " وإذ تأذن ربك لئن شكرتم لأزيدنكم "

فيا ربي لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ولك الحمد حتى ترضى ولك الحمد بعد الرضى. فالحمد لله على كل شيء.

... كما لايسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذة الدكتورة شهرزاد عبادة على متابعتها لهذا العمل منذ أن كان فكرة حتى أصبح مذكرة، ونشكرها على كافة مجهودا ا المبذولة وعلى صبرها علينا وتحملنا طيلة مدة إنجاز هذا البحث، كما لا يفوتنا إلا أن ندعوا لها بالصحة والعافية، وأدامها الله في خدمة البحث العلمي وخاصة علم المكتبات ....فشكرا جزيلا.......

بدر الدين

قائمـــة المحتـــويات

قائمـ ـ ـ ـ ـ ـ ـ ـة المحتويات

الفصل لثاني:خدمات المعلومات الإلكترونية:

الفصل الثالث:المستفيدون من خدمات المعلومات الإلكترونية.

الفصل الرابع: الدراسةالتطبيقية:

قائمـــة الأشكـال

قائمـــة الأشكال

قائمـــــة الجــداول

قائمـــة الجداول

مقدمة عامة

يشهد العالم تطورا كبيرا في الإنتاج الفكري الناتج عن الجهد العلمي والبحثي في جميع مجالات المعرفة وبزيادة البحوث والدراسات زادت أعباء ومسؤوليات المكتبات ومراكز المعلومات، ومع تطور أشكال أوعية المعلومات وشكل الطلب عليها، واجه أخصائي المعلومات تحدي حقيقي وضرورة حقيقية للتطور لمواجهة تغيرات الواقع من استخدام أوعية معلومات مختلفة وتقديم خدمات متطورة وسريعة. ومع تكدس وكثرة المعلومات وتطور الوسائل التكنولوجية ظهرت الحاجة إلى تقديم خدمات أكثر تطورا وأكثر إفادة ، وصاحب كل هذا تطورا في الاتصالات وفي الأجهزة والبرمجيات مما أتاح تقديم خدمات متطورة، فالمكتبات ومهما كان نوعها تتشابه في الكثير من الأحيان في الأهداف والنشاطات و التي تتمثل في العمل عل تقديم الخدمات المناسبة لاحتياجات المستفيدين وسعيا من هذه المؤسسات الوثائقية لتحقيق و تلبية شتى الرغبات عمدت إلى التنويع في الخدمات المقدمة و ذلك تبعا للطلبات الموجهة من طرف المستفيد وذلك محاولة منها تأدية الوظيفة المنوطة ا ألا وهي الرفع من المستوى الفكري و العلمي لروادها و تحقيق أكبر قدر من احتياجات المستفيدين لكن إذا كانت في السابق تقوم ذه المهام و الوظائف بطريقة مقبولة و مرضية فإ ا أمام دخول تكنولوجيا المعلومات وتقنيا ا في عالم المكتبات ،حيث أصبحت تلك الوظائف قليلة الفائدة وهذا ما يتطلب منها في الوقت ذاته اعتماد خدمات معلومات الكترونية حديثة و التي ترتكز أساسا على التكنولوجيا المتمثلة أساسا في ضرورة تأدية خدما ا ،ثم توفير الخدمات الحديثة كالأنترنيت ،الإحاطة الجارية ،البث الانتقائي ...الخ ، ومن ذلك أصبحت مختلف أنظمة المعلومات و مراكز المعلومات على محورين أساسين أولهما هو الوصول إلى الأرصدة الوثائقية المتعددة و المختلفة في وقت وجيز وفي ظروف جيدة من حيث النوعية و السرعة في التنفيذ و الأداء و ثانيهما والذي يتمثل في معالجة المعلومات بطريقة جيدة وادماجها في مشاريع الأبحاث و التكيف مع خصوصيات المستفيدين ، و ذلك بإنشاء علاقة مبنية على التواصل الثقة مع المستفيدين بتحديد ومتابعة احتياجا م بصفة منتظمة. .

إن التزايد الهائل لكمية المعلومات الناتجة و المنشورة بحيث تصعب السيطرة عليها والتحكم فيها و ما انعكس عنه من تزايد في احتياجات المستفيد و تنوعه و كذا ظهور تقنيات حديثة للمعلومات من شأ ا تطوير طرق و أساليب الحصول على المعلومات و مدى توافقها مع طبيعة الخدمات الوثائقية للمكتبات و مراكز المعلومات ، ضف إلى ذلك محاولة تبيين الدور الذي تلعبه في محيط هذه الأخيرة في ظل التطورات و التحولات التكنولوجية

انطلاقا من المعطيات السابقة فإن دراستنا هذه تعالج موضوعا نراه نحن في غاية الأهمية والمتمثل في خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية و دورها في تلبية احتياجات المستفيدين –دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة حيث تتمحور هذه الدراسة على أنظمة المعلومات و تأثيرات التقنيات الحديثة للمعلومات على الخدمات المكتبية ابتداءا من بناء وتنمية ا موعات بما في ذلك من اجراءات بالإضافة إلى التنظيم الفني و الفهرسة والتصنيف و التكشيف و كل ما يمكن تسميته بخدمات معلومات ،فضلا عن الدور الذي تلعبه الخدمات الإلكترونية للمعلومات في سبيل تلبية رغبات واحتياجا ت المستفيدين منها و كيف تتعامل معها المكتبة من ناحيتين التنظيمية منها و طرق الحفظ والاسترجاع لتلبية رغبات و ميولات المستفيد بصفة خاصة.

و دف من خلال دراستنا هذه إلى المساهمة في الكشف عن حالة الخدمات في ظل التكنولوجيا ومحاولة منا لمعرفة موقف المسؤولين والقائمين عل مصالح المكتبة المختلفة من هذه التكنولوجيا وكيفية التعامل معها كظاهرة غير مألوفة و في ظل الطابع التقليدي لهذه الخدمات خصوصا فيما يتعلق بالسياسات التي تم ببناء و تنمية ا موعات وعمليات التنظيم الفني و التحليل وكذا التعرف على أوجه التأثير لهذه التقانة على الخدمات المعلوماتية و ذلك كله لأجل التعامل السليم و التواؤم لمسايرة التطورات المتسلسلة و هو ما دفعنا كذلك لمحاولة التعرف على جملة النقائص التي تعاني منها خدمات مكان الدراسة و الدور الذي تلعبه خدمات المعلومات الإلكترونية في تلبية الإحتياجات.

ولمعالجة هذا الموضوع ارتأينا أن نقسم موضوع دراستنا إلى أربعة فصول بدءا بالفصل المنهجي للدراسة و الذي يعالج أهمية الدراسة و كذا أهدافها بالإضافة إلى أسباب اختيار الموضوع ،كما يعالج الفصل الأول للدراسة أنظمة المعلومات الإلكترونية من خلال مفهومها ، أنواعها ،وظائفها ،مختلف التطورات و التغيرات المتعلقة ا ...الخ،أما الفصل الثاني فقد تناولنا فيه خدمات المعلومات الإلكترونية و ذلك من خلال ابراز مفهومها ،أهميتها و مختلف الخدمات الإلكترونية التي تسعى المكتبات ومراكز المعلومات إلى توفيرها لصالح المستفيدين من خدما ا أو روادها بصفة خاصة بالإضافة للتطرق إلى جملة العراقيل و الصعوبات التي تواجه هذه الأخيرة والتي تحول دون تحقيق الغايات المنشودة من طرفها. في حين جاء الفصل الثالث بعنوان المستفيدون من خدمات المعلومات الإلكترونية حيث تناولنا فيه التعريف بالمستفيد و أنواعه ،احتياجات المستفيدين ،دراسة الاحتياجات،العوامل المؤثرة في تلبية الاحتياجات و العوامل التي تحول دون ذلك. بينما تناولنا في الفصل الرابع الدراسة الميدانية من خلال التعريف بمكان الدراسة ،ثم التطرق إلى إجراءات الدراسة من منهج و عينة الدراسة و حدودها

وادوات جمع البيانات فمن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على خدمات المعلومات الإلكترونية ومدى توفرها و دورها في تلبية احتياجات المستفيدين على مستوى مكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة و معرفة أهم المشاكل و العراقيل التي تحول دون استعمالها بالشكل المطلوب و في الأخير استخلصنا بعض النتائج العامة للدراسة ضف إلى ذلك إعطاء بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن من خلالها تعزيز هذه الخدمات وتجاوز العراقيل المتصلة ا و لو بالشيء القليل. كما اعتمدنا في سبيل انجاز دراستنا هذه على مجموعة من المراجع و المصادر سواء ما تعلق منها بالجانب النظري أو المعرفي على حد سواء و مما لاشك فيه أن أي دراسة لا تكاد تخل من بعض الصعوبات و العراقيل التي قد تقف أمام الباحث نفسه فمن خلال معالجتنا لهذا الموضوع واجهتنا البعض منها و التي يمكن أن ندرج مجملها في كيفية أو طريقة توزيع استمارة الاستبيان عل المبحوثين و استرجاعها ،إضافة إلى ندرة المراجع و المصادر ذات العلاقة بموضوع الدراسة ، كما أن صعوبة تعامل الأفراد المبحوثين مع المصطلحات المكتبية للدراسة حال دون إدلال عينة الدراسة بآرائها فيما يخص دراستنا هاته.و في الأخير نرجو أن نكون قد وفقنا فيما نصب إليه و نسعى إلى تحقيقه .

1- أهمية الموضوع:

إن خدمات المعلومات هي الناتج النهائي الذي ينشأ بطبيعة الحال من كل العمليات والإجراءات التي تجرى بالمكتبات ومراكز المعلومات، وهي الهدف الرئيسي من إنشاء هذه المؤسسات حيث تسعى المكتبة لإنشاء مجموعا ا التي تخدم فئة معينة من المستفيدين وتعمل على تلبية احتياجا م،وملاحقة تطور احتياجات المستفيدين ومساعد م على الوصول الأمثل للمعلومات.

حيث تكتسي دراسة موضوع خدمـ ـات أنظمة المعلومـات الإلكترونية اهمية بالغـة في ظل التغيرات والتطورات الحاصلة في مجال الخدمات حيث تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال النقاط التالية:

- إعتبار خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية كمعيار لمدى نجاعتها و فعاليتها.
- تزايد أهمية خدمات المعلومات الإلكترونية بالنسبة للمستفيدين منها نظرا لما توفره من وقت وجهد.
-كون أنظمة المعلومات من بين أهم مصادر المعلومات فإن وجدت خدمات معلوماتية إلكترونية

وفق المواصفات المعمول ا كانت هناك أهمية بالغة في التعريف ذه الأنظمة و بمختلف نشاطا ا وخدما ا.

- المساهمة الفعالة لمراكز المعلومات في نقل و تبادل المعلومات و تقديم خدمات راقية من أجل توفير المعلومات لروادها و مستعمليها.

2- الإشكالية:

إن التطورات الهائلة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و المعلومات تفرض نفسها بقوة يوما بعد يوم على الساحة العالمية وهي تطورات لم تتضح بعد جميع آثارها الاجتماعية والسياسية فنحن نخوض اليوم مرحلة صعبة جدا نحتاج لمواجهة تحديا ا الى مراجعة الوسائل الجديدة للاتصال و تتطلب هذه المواجهة امكانات مادية وبشرية وعلمية ضخمة وقبل كل هذا فنحن نحتاج الى القناعة التامة لمسايرة هذا المد التكنولوجي بتعميم ثقافة المواكبة و الاستفادة ووضع استراتجيات محكمة فالنمو الكبير في أعداد الكتب والدوريات التي تصدر باستمرار وغيرها من الأوعية الفكرية طرح عدة مشاكل من حيث إمكانية الاطلاع عليها والاستفادة من محتويا ا في ظل عجز الأنظمة التقليدية عن تحقيق ذلك من هنا جاءت ضرورة توفير خدمات معلوماتية أرقى وهذا لضمان أقصى استفادة ممكنة من المعلومات في إطار ما يسمى با تمع الشامل.

تعد المعلومات المحرك الرئيسي و الأساسي لتطور البشرية منذ القدم لما تقدمه من دعم خاصة في مجال البحث العلمي وكذا اتخاذ القرارات و غيرها من النشاطات الحيوية و كذلك الأمر بالنسبة للمال فهو الآخر العنصر الرئيسي الذي تقوم عليه المؤسسات و مختلف أنظمة المعلومات و التي منها بالطبع المكتبات و مراكز المعلومات حيث حدثت تطورات وتغيرات سريعة على مستوى هذه الأخيرة إضافة إلى تزايد تكاليف التجهيزات و المعدات الخاصة ا لذلك أثرت على مفهوم أنظمة المعلومات ونوعية وجودة خدما ا ومثل هذه التغيرات يمكن القول إ ا أوجدت نوعا من التنافس فيما بينها من أجل تنويع خدما ا و محاولة تجديدها والعمل على إرضاء المستفيدين منها الأمر الذي أدى بالكثير منها إلى وضع خطط وآليات تساعدها على النهوض ا و تحقيق مختلف غايا ا لصالح روادها و المستفيدين منها على مختلف الأصعدة .

إن خدمات المعلومات هي الهدف الرئيسي من إنشاء المكتبات و مراكز المعلومات أو مؤسسات المعلومات عموما ، فمهما كانت فخامة المبنى و الأثاث و حداثة الأجهزة و مهما أنفق من أموال

فهذا كله لن تكون له أية قيمة إذا لم يترجم إلى خدمات معلوماتية قوية فورية و فعالة تبدأ منذ دخول المستفيد المؤسسة إلى غاية خروجه منها راضيا عن الإمكانات المتاحة له.

كما تعتبر خدمات المعلومات الإلكترونية أيضا مرآة أنظمة المعلومات في مقدمتها المكتبات و مراكز المعلومات ولا شك أن المقياس الرئيسي لمدى نجاح هذه الأخيرة هو قدر ا على توفير المعلومات التي يريدها المستفيد في الوقت المناسب وبأقل جهد ممكن ،حيث يمكن النظر إلى أنظمة المعلومات الحديثة على أ ا مجموعة المكونات المرتبطة مع بعضها البعض و التي تعمل على تحقيق هدف واحد هو تلبية الاحتياجات ،خاصة تلك التي تتعلق بالمستفيد . إضافة إلى خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث إلى المعلومة أو إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات.

إن خدمات المعلومات الإلكترونية كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات أوأنظمة المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنيا ا أحسن استخدام إذ أن خدمات أنظمة المعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات والتسهيلات التي تقوم ا ممثلة في العاملين من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات.

إن التنامي المتلاحق للتطورات التكنولوجية في أساليب الإنتاج و أدواته ووسائل نقل وتبادل وتقديم المعلومات ولد ضرورة مواكبة هذه التحولات و مسايرة التغيرات الراهنة عن طريق استخدام نظام إلكتروني جديد وسريع للمعلومات يهتم بما تتطلبه ضرورة تقديم خدمات معلومات إلكترونية سريعة بأسلوب اقتصادي و فعال .

فخدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ذات تنظيم جيد وفعال للمعلومات ويتم ذلك بفعل إجراء عمليات وإجراءات فنية ،من تجميع المعلومات وتحليلها ، وتنظيمها ، وتوفر كادر متخصص له خبرة عملية وأكاديمية ، ووسائل اتصال وأجهزة م مختلفة ، مما يمكن من تقديم المعلومات بأنواع متعددة من الخدمات على مستوى أنظمة المعلومات المختلفة .

وبالنظر إلى أهمية الخدمات و الدور الذي تلعبه في توفير المعلومات و تطوير البحث ارتأينا القيام بدراسة موضوع خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين ومحاولة منا التعرف على واقع خدمات المعلومات على مستوى مكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة حيث قمنا ذه الدراسة من أجل معرفة خدما ا المقدمة من جهة وكذا معرفة جملة النقائص التي تعاني منها من انعدام بعض الخدمات و نقص الجودة في البعض الأخر و جهل المستفيدين بخدما ا......الخ ومحاولة منا كذلك التعرف على الأسباب والعوامل التي تحول دون تقديم خدمات في المستوى

المطلوب. إذا اعتبرنا أن الخدمات هي المؤشر الحقيقي لقياس مدى فعالية و نجاعة أي نظام معلومات.

والإشكالية المطروحة في هذا الإطار تتعلق بمدى توفر ونجاعة خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين منها في المدرسة العليا للأساتذة من طلبة و أساتذة ؟وما تأثير التكنولوجيا الحديثة على هذه الخدمات.

3- تساؤلات الدراسة:

وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة يسعى الباحث للإجابة عنها من خلال المراجع والكتب وكذلك مواقع الانترنت، وتكون التساؤلات متعلقة بموضوع أو مشكلة الدراسة، وتعد تساؤلات الدراسة النقطة الأساسية لدراسة البحوث العلمية والتي على أساسها يمكن وضع الفرضيات كتحليل للتساؤل الجوهري المطروح في المشكلة، بمعنى تفريع وتبسيط الغموض العام إلى أسئلة فرعية تساعد على تحليل وخدمة مشكلة البحث والتي سنحاول الإجابة عنها من خلال هذه الدراسة:

- هل خدمات المعلومات تساعد على إتاحة المعلومات بصفة فعالة للمستفيدين منها.؟
- هل أثرت التكنولوجيا الحديثة على مختلف خدمات المعلومات.؟
- هل خدمات المعلومات الإلكترونية تلبي احتياجات المستفيد.؟
- هل المستفيد راض عن خدمات المعلومات المتوفرة ؟
- ماهو الدور الحقيقي لخدمات المعلومات الإلكترونية ؟

4- فرضـيات الدراســـة:

تعد الفرضية عنصرا هاما في عملية البحث، وتعرف بأ ا صياغة حدسية للعلاقة بين متحولين أوأكثر[1] وتكون الفرضيات دوما ذات صياغة إعلانية وتربط بصورة عامة أو خاصة كما تعرف بأ ا تخمين أواستنتاج ذكي[2] يصوغه ويتبناه الباحث مؤقتا لشرح بعض ما يلاحظ من الحقائق و الظواهر لتكون كمرشد له في البحث و الدراسة .

و من هذا المنطلق وعلى ضوء مشكلة الدراسة وما جاء من تساؤلات يمكن صياغة الفرضيات التالية :

1- العسكري ، عبود عبد الله . منهجية البحث العلمي في العلوم النفسية و التربوية ،دمشق : دار النمير . 2006. ص141.

[2]- بدر ، أحمد . أصول البحث العلمي ومناهجه. القاهرة: المكتبة الأكاديمية, 1996.ص.97.

الفرضية الأولى:

- إن وجود خدمات معلومات ناجعة و فعالة بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة يساعد على إتاحة المعلومة للمستفيدين بأسرع وقت وبأقل جهد .

الفرضية الثانية:

- خدمات المعلومات الإلكترونية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة تسعى إلى مسايرة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة .

الفرضية الثالثة:

- إن خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية تلعب دورا في تلبية احتياجات المستفيدين منها.

5- أسباب اختيار الموضوع:

تواجه مختلف أنظمة ومراكز المعلومات الكثير من التغيرات والتحديات بعد دخول التقنيات والآليات الجديدة خاصة ما يتعلق بالخدمات ما أدى إلى زيادة الاهتمام ذه المرافق فأصبحت الجهات والهيئات الممولة لهذه المراكز المعلوماتية معنية بتوفير خدمات جديدة مع الحفاظ على مهامها الأساسية وإنطلاقا من ذلك قامت تلك الهيئات والمنظمات بإعداد الأساليب الفنية والعملية المساعدة للعمل على تقييم خدما ا ومحاولة اكتشاف مواطن القوة والضعف على مستوى خدمات هذه الأنظمة.

حيث قمنا بإختيار موضوع الدراسة المتمثل في خدمات أنظمة المعلوماتالإلكترونية و دورها في تلبية احتياجات المستفيدين لعدة أسباب نوجزها فيما يلي:

-الأهمية الكبرى التي تكتسيها أنظمة المعلومات الإلكترونية وما توفره من خدمات ومعلومات في مختلف الميادين ومجالات المعرفة.

-خدمات أنظمة المعلومات موضوع جديد لم يتم التطرق إليه من قبل حتى وإن تمت معالجته فذلك من جوانب أخرى..

-سبب شخصي وهوالميل إلى هذا النوع من الدراسات ومحاولة إكتشاف ما تحتويه من نقائص.

- محاولة التعرف على مستوى وواقع خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية وكشف حقيقتها .

-إثراء الرصيد الفكري الذي يتناول موضوع خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية.

6- أهداف الدراسة:

دف من خلال دراسة هذا الموضوع إلى إبراز خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية وإبراز مدى فعاليتها و نجاعتها في تلبية احتياجات المستفيدين منها ، حيث تأتي هذه الدراسة متزامنة مع الإهتمام بتطبيقات تلك الخدمات على مستوى هذه الأنظمة كما ستعمل هذه الدراسة على تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على أنظمة المعلومات الإلكنرونية و مختلف أنواعها.
- إستعراض مختلف خدمات المعلومات الإلكترونية.
- محاولة تبيان مكانة خدمات المعلومات الإلكترونية وذلك من خلال أهميتها، دورها في إتاحة المعلومات ومتطلبات تحقيقها ونجاحها.
- تكوين فكرة حول أهمية خدمات المعلومات في مسار الوصول إلى المعلومات وتسهيل وتطوير البحث العلمي.
- معرفة واقع خدمات المعلومات بمكان الدراسة و محاولة تدارك النقائص التي تعاني منها.
- محاولة الكشف على أهم الرهانات والتحديات التي تواجه خدمات المعلومات الإلكترونية خاصة في ظل التكنولوجيات الحديثة.

7- الدراسات السابقة :

من المسلم به أو من البديهي أن أي باحث في مختلف العلوم خاصة العلوم الإنسانية والاجتماعية عند خوضه في موضوع البحث أيا كان نوع هذا البحث فإنه لا ينطلق من فراغ ، فالباحث الفطن هو الذي يرجع إلى الدراسات والبحوث السابقة في مجال موضوعه ، لمعرفة جوانب هذه الدراسات ومحاولة اجتنا ا في موضوع بحثه[1] ، والدراسات السابقة كما ورد في كتاب د.شعبان خليفة في كتابه " المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات " هي البحوث العلمية التي أعدت من قبل في نفس نقطة البحث " ولأن الحكمة من استعراضها ليس المقصود في ذا ا وإنما تحليل نقاط الالتقاء ونقاط الافتراق بين البحث الحالي ونظرائه في نفس الموضوع ، ويشمل استعراض الدراسات والبحوث السابقة ، ذلك لأنه كما كانت مسيرة العلم متصلة الحلقات فقد أصبح لزاما على الباحث

1 سفاري ، ميلود .البحث الاجتماعي : ضوابط واحترازات . مجلة أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية ، ع3، قسنطينة ، منشورات جامعة منتوري قسنطينة،1998

وهو يمضي في بحثه أن يتعرف قدر الإمكان على البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع بحثه ، ونحن بدورنا فقد حاولنا البحث والاطلاع على أهم الدراسات التي عالجت موضوع بحثنا "**خدمات انظمة المعلومات الإلكترونية و دورها** في **تلبية احتياجات المستفيدين**" وقد تبين لنا أن مثل هذه الدراسات منعدمة أو تكاد تنعدم ، ناهيك عن بعض الدراسات والبحوث التي تناولت هذا الموضوع من بعض الجوانب دون التطرق إلى مثل هذا الموضوع بالدراسة والتحليل .

ولكن وبعد اطلاعنا على بعض هذه الدراسات فقد أحصينا مجموعة من الدراسات كانت لها صلة مباشرة بموضوع بحثنا وهي على النحو التالي :

الدراسة الأولى:

دراسة **أ.د.عبد اللطيف صوفي"2001"** تحت عنوان " **المعلومات الإلكترونية و الأنترنيت** في **المكتبات**"[1] حيث عالج في فصله الخامس الإنترنيت في المكتبات الجامعية ،من خلال التطرق إلى الخدمات الإلكترونية و المكتبة الجامعية ، ونماذج من استغلال الأنترنيت في المكتبات الجامعية و العمل عن بعد و فوائده في المكتبات كما تعرض لدور المكتبيين في عالم الأنترنيت ، و التكوين لعالم الأنترنيت أين خلص الى نتائج صاغ على ضوئها مجموعة من المقترحات حتى تدخل مكتباتنا عالم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من بابه الواسع من خلال ضرورة تدعيم النترنيت و رفع مستوى الدعم الحكومي و تخطي جميع العوائق الإدارية لتمكين الباحثين و المستفيدين من الإستعمال المباشر للأنترنيت و الوسائط على الخط ، و تنظيم دورات تكوينية و تدريبية و نشرأدلة حول استعمال المكتبة ،مع رفع قدرة الخطوط الموجودة و زيادة سرعتها في نقل المعلومات،ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على الخدمات الإلكترونية التي يمكن أن تتوفر على مستوى المكتبات و مراكز المعلومات .

2- صوفي، عبد اللطيف.المعلومات الإلكترونية و الأنترنيت في المكتبلت .قسنطينة :منشورات جامعة منتوري،2001

الدراسة الثانية:

دراسة **تيقروسين منير"2005"** تحت عنوان " **دور المكتبات الجامعية** في **تقليص الفجوة الرقمية:دراسة ميدانية بالمكتبات المركزية الجامعية بالشرق الجزائري"**[1] تناولت هذه الدراسة المكتبات الجامعية الجزائرية من حيث أ ا نظام يساعد في عملية التقليص و الحد من اتساع الفجوة الرقمية ، أين عالج الباحث من خلالها الفجوة الرقمية بالتعريف و التحليل و الإحاطة و كذا المكتبة الجامعية الجزائرية مبينا العمليات التي يجب على هذه الأخيرة مراعا ا انطلاقا من رقمنة الأرصدة الوثائقية ،إلى نشر المعلومات الإلكترونية ،إلى تسهيل استعمالا ا بالمكتبة ،من خلال توفير التجهيزات و البرمجيات الإلكترونية و الوثائقية و السهر على التكوين المستمر لأخصائي المعلومات أين حاول الباحث الإجابة على إشكالية الدور الذي تلعبه المكتبة الجامعية بمختلف خدما ا في تقليص الفجوة الرقمية و السير قدما نحو دخول مجتمع المعلومات ، من خلال التركيز على الإحاطة بالفجوة الرقمية و توضيح أسبا ا ومستويا ا و أخطارها و سبل ووسائل مواجهتها ، ومدى مساهمة المكتبات الجامعية في تقليصها انطلاقا من مدى توافق خدما ا مع ما يعيشه العالم اليوم من تطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة .و هذا من خلال تطبيق دراسته على مجموعة من جامعات الشرق الجزائري ،أين خلص في الأخير إلى أن المكتبات الجامعية بإمكا ا أن تتصدى لموجة الفجوة الرقمية إذا أرادت ذلك غير أ ا على ضوء ماهو موجود فإ ا تبقى جد بعيدة عما يمكن أن يقلص من الفجوة الرقمية بالقدر الذي يقر ا و لعل دراستنا هذه تأتي في إطار الإلمام بواقع خدمات أنظمة المعلومات داخل التكنولوجيا الحديثة من خلال إبراز درجة اندماج مكتبة الدراسة في الواقع الإلكتروني و إيضاح دور هذا الأخير في تلبية احتياجات المستفيدين .

1- تيقروسين ،منير. دور المكتبات الجامعية الجزائرية في تقليص الفجوة الرقمية :دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري.رسالة ماجستير : قسم علم المكتبات :قسنطينة، 2005

الدراسة الثالثة :

دراسة للطالبة جميلة معمر2009 مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم المكتبات بجامعة منتوري قسنطينة[1]، تحت عنوان :المكتبات الجامعية في ظل التكنولوجية المعاصرة :مع دراسة ميدانية بجامعة منتوري -قسنطينة- حيث تناولت هذه في بداية القسم النظري قطاع التعليم العالي في ظل متطلبات العصر ثم تطرقت إلى المكتبات الجامعية بمفهومها التقليدي و الحديث مع ذكر العوامل الناتجة عن النهضة التكنولوجية المعاصرة كما تناولت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مع إبراز أثرها الكبير في تغير خدمات المعلومات وكذا العمل المكتبي كما تمحورت الدراسة الميدانية حول وضعية مكتبات جامعة منتوري قسنطينة من خلال إبراز واقع تعاملها مع تكنولوجيا المعلومات الحديثة حيث كشفت الدراسة إلى كون المكتبات الجامعية لا تزال في مستوى لا يسمح لها بالاستجابة لمتطلبات التقانة التكنولوجية كما خلصت الدراسة إلى أن حسن استخدام تكنولوجيا المعلومات يستدعي ضرورة اعتماد استراتيجية مناسبة داخل المكتبة.

و قد ساعدتنا هذه الدراسة في محاولة التعرف على واقع مكتباتنا الجامعية بصفة عامة و مكتبات جامعة منتوري قسنطينة بصفة خاصة في ظل النهضة التكنولوجية الحديثة الراهنة.

الدراسة الرابعة:

دراسة للطالب بوشارب بولوداني لزهر2006 لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات بجامعة منتوري قسنطينة تحت عنوان :المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكتروافتراضية :دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس –سطيف-[2] حيث تناولت حالة هذه الأخيرة على ضوء البيئة الجديدة للمعلومات و ذلك من خلال الإجابة على الإشكالية المطروحة و التي كانت حول مظاهر و مجالات تأثير التكنولوجيا على المكتبة المركزية لجامعة فرحات عباس بسطيف و إلى أي مدى يمكن لهذه الأخيرة أن تندمج داخل هذه البيئة التكنولوجية الجديدة حيث خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن المكتبة مجال الدراسة تعمل فعلا كنظام معلوماتي مع قابليتها للتغيير رغم النقائص المسجلة

1- معمر،جميلة. المكتبات الجامعية في ظل التكنولوجية المعاصرة :مع دراسة ميدانية بجامعة منتوري -قسنطينة- رسالة دكتوراه:قسم علم المكتبات:قسنطينة،2009

2- بوشارب بولوداني ،لزهر.المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكتروافتراضية :دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس سطيف.رسالة ماجستير :قسم علم المكتبات :قسنطينة،2006.

خاصة ما يتعلق بالمعدات و التجهيزات الإلكترونية و قلة الموارد و عدم امتلاك بنية تحتية اتصالية واضحة المعالم تسمح بتقديم خدمات معلوماتية لمستفيديها وفقا لحاجا م المتغيرة.

من خلال هذه الدراسة استطعنا معرفة مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة على خدمات المعلومات ومحاولة اسقاط ذلك على موضوع و مكان دراستنا هذه .

8- ضبط للمفاهيم و المصطلحات:

محاولة منا لتجنب الالتباس الذي قد يقع فيه القارئ ارتاينا إلى توضيح بعض المفاهيم الأساسية المستخدمة في بحثنا وهي كما يلي.:

- **أنظمة المعلومات الإلكترونية:** مجموعة العناصر البشرية و الآلية اللازمة لجمع و معالجة البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات كما يمكن تعريفها بأ ا النظام الذي يعتمد على المكونات المادية أو الأجهزة و المكونات البرمجية للحاسب في معالجة البيانات و من ثم بثها و استرجاعها و عموما فان نظام المعلومات هو عبارة عن آلية و إجراءات منظمة تسمح بتجميع و تصنيف و فرز البيانات و معالجتها و من ثم تحويلها إلى معلومات يسترجعها الإنسان عند الحاجة ليتمكن من عمل أوقرار أو القيام بأي وظيفة .[1]

- **خدمات المعلومات الإلكترونية:** خدمات المعلومات الإلكترونية هي الخدمات التي تميز عصرنا الحالي وترتكز أساساً على سحب الأرصدة إلى طرفية المستفيد وتوجيهه إلكترونياً إلى المكتبات ومراكز المعلومات المحلية والإقليمية والعالمية في ظل التطورات الحديثة.

كما أ ا تتميز بتعدد التشغيل (Inter – operable system) لتوزيع واسع لأنماط المعلومات دون الحاجة إلى إعادة تعليب وسيلة البث، والتي تسمح أيضاً للفئات المستفيدة الاتصال فيما بينهم بواسطة المقاييس المشتركة .

- **احتياجات المستفيدين:** الاحتياجات رغبة أو ضرورة يشعر ا الإنسان و يعمل على تحقيقها أوتلبيتها و تبرز الحاجة إلى المعلومات نتيجة نزاعات عميقة عند الإنسان أو ضغط المحيط الذي يعيش

[1]- قنديلجي عامر ، نظم المعلومات المحوسبة (على الخط المباشر)،تمت الزيارة يوم 2011/02/23 متوفر على الموقع : www.minshowi.com

فيه وبصفة عامة المقصود بالحاجة,الدلالة على ما ينبغي للفرد الحصول عليه لأغراض العمل أو الترفيه بمعنى أن تحديد الحاجة ينطوي على أحكام قيمة تختلف من فرد إلى آخر و في نفس الوقت أن يحقق نفس الهدف بدون هذه المعلومة, ولما كان المستفيد هو مجرد جميع الجهود الرامية لاختيار وتنظيم المعلومات وتحليلها و ذلك بهدف الاستجابة لاحتياجاته و متطلباته و حل مشاكله العملية فقد حضي باهتمام القائمين على المكتبات و ذلك بالتعرف على تصرفاته و مواقفه إزاء خدمات المعلومات و مهمة الحوافز التي تدفعه لارتياد المكتبة و استخدام أصناف معينة من المصادر و الحاجة في تغير دائم فمن الصعب كشفها و التعرف عليها لان هذه الاحتياجات معقدة و تخضع لتفاعلات نفسية و هذا إذا ما اتصلت بأفكار و تكون اجتماعية إذا كانت لها صلة بالعلاقات الاجتماعية.

الـفـصل الأول

أنظمة المعلومات الإلكترونية

توالت التطورات في مجال تقنية المعلومات و تعددت الوسائل والطرق الوسائط المستخدمة في تخزين المعلومات و استرجاعها و تبادلها عبر شبكات الحاسب الآلي المحلية و الإقليمية والدولية. بحيث ظهور أنظمة المعلومات الإلكترونية منعطفا مهما في في تاريخ بث المعرفة و كيفية الوصول إليها فبعد أن كان بث المعرفة زو تبادل المعلومات و بثها و ايصالها إلى أصحا ا يعتمد على أوعية ووسائل مادية وأنظمة تقليدية تغيرت الأمور فأصبحت هناك أنظمة معلومات إلكترونية تسهم بشكل كبير في إتاحة المعلومات و نشرها و تبادلها على نطاق واسع خاصة بعد انتشار الأنترنيت ، و جاء هذا الفصل محاولة جادة للوصول إلى تحديد دقيق لمفهوم مصطلح أنظمة المعلومات الإلكترونية مع توضيح طبيعته و مختلف أنواعه و ما دوره و أهميته في شتى ا الات.

1-1- نبذة تاريخية :

إن الهدف المنشود من أي نظام أو مركز معلومات ، يتجلى في خدمة المستفيد بشكل جيد و فعال ، و المكتبة مثلها مثل أي مؤسسة أخرى تتكون من مجموعة عناصر تتفاعل مع بعضها البعض ، الواحدة مكملة للأخرى و أي نظام معلومات قد يعمل بطريقة كلاسيكية ، كما يمكنه أن يتطور بإدخال تكنولوجيا الحاسب الآلي في مختلف خدماته فتصبح خدمات الكترونية أو آلية محوسبة . والحوسبة مصطلح ظهر مع ظهور الأجيال الأولى للحاسوب و هذا كان في الخمسينات ، بالولايات المتحدة الأمريكية ، حيث ساهم العديد من المختصين في مجال المكتبات في تطوير استعمال الأدوات التكنولوجية (الحاسوب ، البرمجيات ... الخ)[1]

وفي عام 1963 نشرت دراسة أوصت بتطبيق إجراءات الميكنة في المكتبات و نظم المعلومات وخاصة عملية الفهرسة (البطاقات المثقوبة) و كذا البحث و استرجاع الوثائق آليا و في هذه الفترة تم ميلاد نظام " مارك " و مشروع " انتركس "

وفي عام 1965 عقد مؤتمر تحت رعاية مكتبة الكونغرس و خرج بتوصيات تدعم النظام الآلي أوالإلكتروني في المكتبات و مراكز المعلومات و الارتقاء ا.[2]

1 – DU CHEMAIN . pierre – yves.. l'art d' informatiser une bibliotheque . guide pratique . paris: ed du cercle de la librairie 1996 .p 21 .

2- عبد الهادي . زين الدين . الأنظمة الآلية في المكتبات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية. 1995 ص .22.

إن التفكير في تبني الأنظمة الآلية و الالكترونية لم يظهر إلا بعد ربع قرن من استخدام الحاسب الآلي، ويرجع ذلك إلى مختلف التطورات و التغيرات في جهاز الحاسب و فيما يلي بعض أشهر الأنظمة الالكترونية التي طبقت في المكتبات:

- سنة 1935 طبق أول نظام في مكتبة تكساس بواسطة " رالف باكر " باستخدام أجهزة البطاقات المثقبة في مجال الإعارة و قد دخل حيز التنفيذ الفعلي في سنة 1936 .
- سنة 1940 رصد نظام الإعارة الآلية باستخدام الأجهزة المثقبة في مكتبات جامعات فلوريدا، جورجيا ، فرجينيا .
- 1941 نظام آلي للإعارة في مكتبة مونت كلير العامة بنيوجرسي .
- 1946 دراسة نظام للاسترجاع الآلي في مكتب براءات الاختراع.
- 1949 استخدام الماسح الضوئي HAND SCANER في الضبط الورقي الآلي .
- 1952 تقديم دراسة في فنون الاسترجاع الآلي للمعلومات في MIT .
- سنة 1957 نظام للفهارس الآلية في مكتبة جامعة ميسوري و كانت المرة الأولى و التي يتم فيها استخدام حاسب رقمي في المكتبات.
- 1960 نظام للمستخلصات الآلية و الكشافات في معهد المعلومات العلمية التابع لأكاديمية العلوم في الاتحاد السوفياتي سابقا .
- 1961 مشروع البحث الآلي في فهارس المكتبة الطبية الوطنية بالولايات المتحدة الأمريكية الذي عرف بمشروع " مدلازر " و قد بدا بالفعل فيه عام 1964 .

وتعد سنة 1966 سنة ظهور مدلازر ، حيث أصبح نظاما متكاملا و هو مراجعة شاملة للنظام الآلي الالكتروني .

حيث لم تعد المعلومات على مستوى أنظمة المعلومات تشكل حلقة مغلقة تدور حول المشكلة و إيجاد الحلول البديلة و اتخاذ القرار الأفضل و إنما أصبحت بعدا متكاملا من حقائق مهمة انبثقت مع عالم التطورات الجديدة و المعلومات لم تعد ترتبط بمكان ثابت للعمل أو بوظيفة و نشاط مخطط و محدد التفاصيل إلى حد ما و إنما أصبحت مورد يتدفق في كل مكان يتحرك فيه صانع و محتاج المعرفة بين مواقع العمل الالكتروني الافتراضي أو خارجها و هذا التغير في مجال المعلومات و مراكزها و أنظمتها لم يكن فجأة بطبيعة الحال فقد كانت المعلومات في منظمة معزولة في عقد السبعينات و حتى بداية الثمانينات من القرن الماضي ، حيث كانت في هذه المرحلة حاسوب مركزي يعالج كل مهام التشغيل

للبيانات و كان المستخدمون يعملون في محطات طرفية لإدخال البرامج و المعلومات و انجاز المهام المختلفة حيث أن لكل تطبيق ملفات مستقلة به ، و قد أطلق على هذه المرحلة اسم مرحلة الحوسبة المركزية و المعلومات المعزولة .

أما المرحلة الثانية و التي تدعى لامركزية الحوسبة كانت تقنيات الحوسبة الالكترونية غير مركزية للقيام بأعمال معينة و مع ذلك و على الرغم من ارتباط هذه التقنيات ببعضها البعض الأخر إلا أن كل وحدة أو مجال وظيفي ظل محتفظا بمعلوماته الخاصة .

إلا أن المرحلة الثالثة نجد أن التقنيات الالكترونية الخاصة بالحوسبة غير مركزية في مختلف ا الات أوالوحدات إلا أن كل المعلومات الخاصة بنظام المعلومات تم تجميعها في قاعدة بيانات بطريقة تسمح لكل العاملين في المنظمة الحصول على المعلومات التي يحتاجو ا أو المشاركة في صنع هذه المعلومات وفي الواقع يمثل هذا قوى حيوية دافعة و محفزة لانبثاق البنيان الشبكي للإدارة الالكترونية لنظام المعلومات .[1]

1-2- ماهية نظم المعلومات الالكترونية :

تعتبر كلمة نظام كمفهوم علمي بدا يتبلور في اية الأربعينات من القرن العشرين ، و ما لبث أن انتشر بسرعة و اصب حالان يستخدم على نطاق واسع و بطرق و صور متعددة في جميع ا الات كالنظام السياسي ، النظام الدولي ، النظام الاقتصادي ، النظام الآلي ...

حيث يمكن تعريف النظام على انه " مجموعة من العناصر المترابطة و الأجزاء المتفاعلة التي تعمل معا من اجل تحقيق أهداف مشتركة و أهداف محددة ".[2]

أما فيما يخص نظام المعلومات المحوسب أو المبني على الحاسب فيمكن تعريفه بأنه النظام الذي يعتمد على المكونات المادية أو الأجهزة و المكونات البرمجية للحاسب في معالجة البيانات و من ثم بثها واسترجاعها و عموما فان نظام المعلومات هو عبارة عن آلية و إجراءات منظمة تسمح بتجميع وتصنيف و فرز البيانات و معالجتها و من ثم تحويلها إلى معلومات يسترجعها الإنسان عند الحاجة ليتمكن من عمل أو قرار أو القيام بأي وظيفة .[3]

---

[1]- يحي خضير ، مؤيد . خدمات المعلومات المحوسبة . عمان : دار دجلة ، 2008 . ص 93 ، 94.

[2]- منصور عوض، محمد أبو النور. تحليل نظام المعلومات باستخدام الكمبيوتر.الكويت:دار غريب،2001.ص69.

[3]- قنديلجي عامر ، نظم المعلومات المحوسبة (على الخط المباشر)، زيارة يوم 2011/02/23 متوفر على الموقع : www.minshawi.com

فالقنديلجي يعرف أنظمة المعلومات الالكترونية على أ ا تنظيم يؤمن نقل المعلومات و السيطرة عليها من مصادرها و منتجيها ، إلى المستفيدين منها و المستهلكين لها ، دف استثمارها في أعمالهم ومشاريعهم اليومية و المستقبلية و على نظام المعلومات أن يلبي متطلبات أساسية :

- القدرة على نقل و توصيل المعلومات إلى المستفيدين .
- تلبية طلبات المستفيدين و الرد على استفسارا م في الوقت المناسب[1]

وهناك من يرى أن نظام المعلومات الآلي أو الالكتروني هو " مجموعة العناصر البشرية و الآلية اللازمة لجمع و معالجة البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات " [2]

فيمكن النظر إلى نظام المعلومات الالكتروني على انه القطاع الداخلي من المؤسسة أو المنشأ المسؤول عن إجراء التوافق بين المؤسسة و عملائها على المستوى الاستراتيجي أو انه النظام المسؤول عن جمع ومعالجة و تشغيل البيانات مستخدما في ذلك الحاسبات بكيا ا الآلي و كيا ا البرمجي إضافة إلى قاعدة البيانات و سياسات النظام لإجراء كل الأعمال المتعلقة بالبيانات و المعلومات .[3]

وتحقق نظم المعلومات المبنية على الحاسب عدة مزايا غير متوافرة في نظم المعلومات التقليدية أهمها الدقة، سرعة الاستجابة، تحقيق تكاملية المعلومات، تأمين المعلومات.

لقد مرت نظم المعلومات المبنية على الحاسب بتطورات هائلة من الخمسينات و حتى الوقت الحالي كمايلي :

- **مرحلة تشغيل البيانات (الخمسينات و الستينات):** نظم تشغيل البيانات الكترونيا تقوم بتشغيل المعاملات و حفظ السجلات و التطبيقات المحاسبية التقليدية.
- مرحلة التقارير الإدارية ذات صيغة محددة مسبقا لتدعيم اتخاذ القرار.
- **مرحلة تدعيم القرارات (السبعينات و الثمانينات):** نظم دعم القرار توفر تدعيم تفاعلي محدد الغرض لخدمة عملية اتخاذ القرار.
- **مرحلة النظم الإستراتيجية و نظم المستخدم النهائي (الثمانينات و التسعينات) :**

1. **نظم المستخدم النهائي:** و هي توفر تدعيم مباشر لعمل المستخدم النهائي و تتميز باعتماد المستخدم على نفسه في توفير احتياجاته المعلوماتية.
2. **نظم دعم الإدارة العليا :** و هي توفر المعلومات الهامة للإدارة العليا .

[1] عليان ، ربحي مصطفى ، نظم و شبكات المعلومات : الانترنت نموذجا . المجلة العربية 3000 ، ع 1 ، 2001 . ص 24 .
[2]- خشبة، محمد سعيد. نظم المعلومات: المفاهيم - التحاليل - التصميم. القاهرة: معهد الدراسات و البحوث الإحصائية، 1978. ص 94 .
[3]- قنديلجي عامر مرجع سابق، زيارة يوم 2011/02/23 متوفر على الموقع : www.minshawi.com

3. **نظم دعم القرار :** و هي توفر نصيحة الخبراء للمستخدم النهائي .

4. **نظم المعلومات الإستراتيجية:** تساند تقديم سلع و خدمات لتحقيق ميزة تنافسية.

- **مرحلة الأعمال و التجارة الالكترونية (التسعينات حتى الآن) :** نظم الأعمال و التجارة الالكترونية و تستند إلى الانترنت و الانترنت و الاكسترنت و غيرها من الشبكات[1]

وبناء على هذا يمكن وضع تعريف شامل لأنظمة المعلومات الالكترونية أو تلك المبنية على الحاسب الآلي فهي " مجموعة من النظم الفرعية المنسجمة و المتناسقة فيما بينها و التي تؤدي وظائف محددة مستخدمة في ذلك الحاسب الآلي لتحقيق الأهداف المسطرة " .

من خلال هذا التعريف يتضح انه يتضمن أربع عناصر أساسية مرتبطة فيما بينها تتمثل في النظم الفرعية و الأهداف و البيئة و الحاسوب .

- **النظم الفرعية:** هي مجموعة من العمليات التي إذا تكاملت و اجتمعت كونت نظاما شاملا ويشترط في النظم الفرعية أن تكون منسجمة و متناقصة داخل الهيكل التنظيمي للنظام.

- **التكلفة Cost:** هي تكلفة تشغيل النظام المستمر بالإضافة إلى تكلفة التحويل.

- **الزمن Time:** هي وقت الاستجابة للمدخل، و الذي يستنفد في عملية التداول و التشغيل.

- **الدقة Accuray:** هي دقة العمليات و يتم وصفها في شكل عدد مرات في تكرار الأخطاء المعنوية.[2]

- **الأهداف:** قبل تبني نظام آلي في أي مركز أو مؤسسة معلومات لابد أولا من ضبط و تحديد أهداف هذه الأخيرة.

- **البيئة:** تعتبر البيئة من أهم العوامل التي يتوقف عليها نجاح النظام أو فشله، فمادام للنظام أهداف، فيستلزم أن تكون له بيئة يحقق له فيها هذه الأهداف و يتفاعل معها سواء كانت بيئة داخلية أوخارجية.

- **الحاسوب :** حيث يلعب الحاسوب الآلي دورا هاما في تصميم و بناء النظم المعلوماتية الحديثة ،فهو يحقق لها السرعة ، الدقة ، الأمن ، القدرة الفائقة على تخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة .

إذن يشير مصطلح أنظمة المعلومات الالكترونية إلى مجموعة من الإجراءات المنظمة لتجميع و تجهيز وتخزين المعلومات ، و استرجاعها و بثها للمستفيدين من النظام بطريقة آلية و يتكون من مجموعة من

---

[1]- الكردي ، منال محمد ، جلال إبراهيم العبد . مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية و التطبيقات. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2008. ص 47.

[2]- خشبة، محمد سعيد. مرجع سابق. ص 91.

المعلومات المسجلة ، القائمين على التنظيم ، المستفيدين الذين يطلبون المعلومات ، و مجموعة الأنماط، السلوك، و العادات و التقاليد التي يتم بواسطتها إنشاء علاقة متبادلة بين المؤسسات و مراكز المعلومات التي تتيح المعلومات للمستفيدين الكترونيا .

1-3- أهمية أنظمة المعلومات الالكترونية :

تزيد نظم المعلومات من إمكانية أي مؤسسة في التعامل مع البيانات ذات العلاقة بأنشطة العمل الخارجية ، إذ تتولى النظم معالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات تستخدم في الرقابة على عمليات المؤسسة و أنشطتها بما فيها عمليات التخطيط ، صنع القرار ، الاتصال بين مراكز صنع القرار ، تبادل المعلومات ، لهذا أصبحت نظم المعلومات الالكترونية هامة و ضرورية جدا لكل المؤسسات و مراكز المعلومات و منظمات الأعمال لازدياد التعقيد في المهام و الوظائف الإدارية و الإنتاجية و الناتج عن تأثر هذه المؤسسات بمتغيرات البيئة الخارجية المحيطة سواء كانت سياسية أو ثقافية أو اقتصادية أواجتماعية أو تقنية على المستويين الدولي و المحلي ، فكبر المشروعات و ازدياد عدد العاملين في الإدارات يحتم عليها استخدام نظام يعمل على تقديم مختلف الخدمات بطريقة آلية محضة.[1]

إن النتيجة الحتمية لمختلف التطورات التكنولوجية هو ازدياد حدة المنافسة بين المؤسسات و الشركات و المنظمات الكبرى مما اوجب على المدراء و صناع القرار مواجهة هذه المنافسة من حيث سرعة اتخاذ القرارات و حل المشكلات و العمل على تحسين مؤسسا م .

كما أن تطبيق نظم المعلومات الالكترونية في المنظمة يحقق لها مجموعة من الفوائد و التحدث عن وجود فوائد لهذه النظم يؤكد بان الاستخدام الأمثل لها يحقق للمنشئ ميزة تنافسية في طريقة تنفيذها لأنشطتها و وظائفها و بالتالي تحقيقها للأهداف التي ترغب فيها على كل المستويات الإدارية .

و من بين أهم المزايا التي تحققها أي مؤسسة جراء تطبيق أنظمة المعلومات الالكترونية مايلي :[2]

- مساعدة الإدارة في اتخاذ قرارات ناجحة و فعالة وصائية من خلال يئة المعلومات الملائمة في الوقت المناسب .
- استثمار المورد المعلوماتي في المنظمة و السيطرة على كافة المعلومات .
- ربط جميع الأطراف المنتجة بوحدة الأمر في المؤسسة .
- ربط مختلف المستويات الإدارية بالمعلومات الآنية عند الحاجة إليها لغرض ممارسة أعمالها.

[1]- عبود ، رحيم فرج الصوصاع . مراكز المعلومات و التوثيق و نظم معلوماتها. عمان : دار زهران ، 2008 . ص 191

[2]- السامرائي ، إيمان فاضل ، هيثم ، محمد الزعيبي . نظم المعلومات الإدارية، عمان: دار الصفاء 2004، ص57.

- القدرة على تبادل و تشارك المعلومات و التحاور عبر الاتصالات و الشبكات داخل المنظمة وخارجها و على المستوى العالمي .
- حفظ و خزن جميع المعلومات التي تتعامل معها المنظمة و معالجتها مع توفير إمكانية استرجاعها بالشكل و الوقت المناسب و الحجم الذي يخدم المستفيد من خلال البت الانتقائي للمعلومات.
- تقييم نشاطات المؤسسة أو المنظمة من خلال المعلومات الدقيقة المقدمة من اجل بدائل إستراتيجية مستقبلية.
- إصدار مختلف التقارير الدقيقة بأشكالها المتعددة في الوقت المناسب و لكل مستوى .

1-4- أنواع نظم المعلومات الالكترونية :

تظهر الحاجة للمعلومات في المؤسسات المختلفة في عدد من المستويات التنظيمية ، كما أن الحاجة للدعم بالمعلومات على مستوى التحكم في عمليات التشغيل ، و تنظيم سير العمل و أيضا في التخطيط الاستراتيجي لما ستكون عليه شكل المؤسسات في المستقبل و لكن مع التطور السريع الذي نلاحظه اليوم تطورت جل المستويات الإدارية في احتياجا ا للمعلومات و الوسائط الخاصة نظم تفي باحتياجات الإدارة كالقيام بالرقابة التشغيلية على نشاطات المؤسسة بصورة يومية بواسطة نظم معالجة البيانات أو تطبيق الرقابة الإدارية باستخدام نظم المعلومات الإدارية كما تدعم القرارات المتخذة عن طريق نظم تدعيم أو مساندة القرار[1] و أهم الأنظمة المعلوماتية التي يمكن أن تتواجد على مستوى المؤسسات النظم التالية:

1-4-1- نظم تشغيل المعاملات : تعتبر نوعا من نظم المعلومات المستندة على الحاسب الآلي والتي تختص بتسجيل و تشغيل العمليات اليومية الروتينية الضرورية لسير العمل في المنظمة و هي تحل محل نظم إمساك الدفاتر في نظم المعلومات اليدوية و تقوم هذه النظم بتجميع و فرز و تصنيف و تشغيل وتلخيص و تخزين البيانات الناتجة عن المعاملات بطريقة تمكن من استخدامها في فترات لاحقة ، وتعتبر مخرجات هذه الأنظمة مفيدة في عمليات الرقابة التشغيلية و في اتخاذ القرارات الهيكلية لذلك تعتبر ملائمة لخدمة مديري الإدارة العليا و الاسرافية.[2]

[1]- علي ، عبد العلي مسلم . نظم المعلومات الإدارية: المبادئ و التطبيقات. الإسكندرية: مركز التنمية الإدارية، 1994. ص 234
[2]- الكردي، منال محمد، جلال إبراهيم العبد. مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية و التطبيقات. الإسكندرية: دار الجامعة العربية، 2008، ص 67

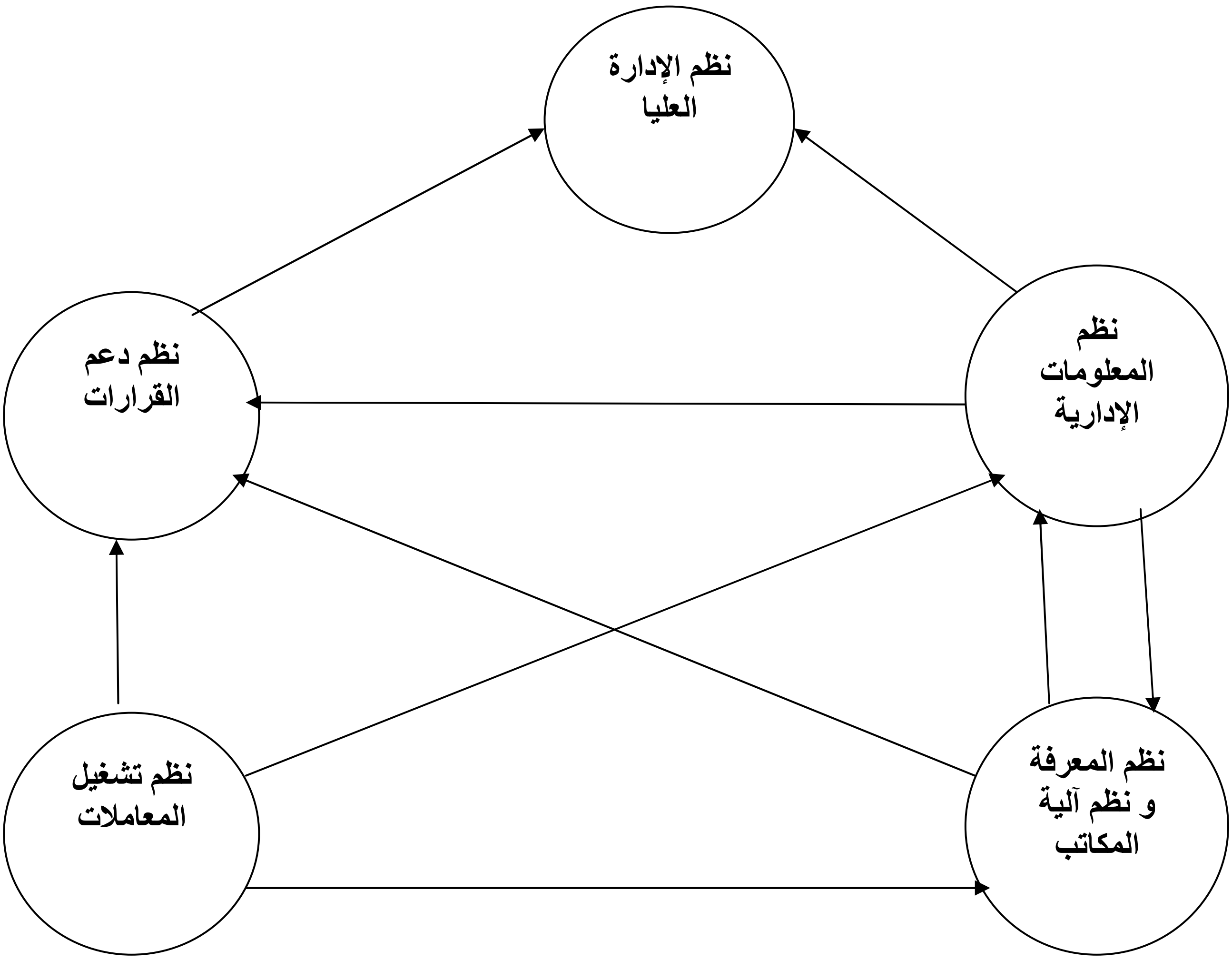
1-4-2- نظم الرقابة على العمليات: تستخدم هذه النظم الحاسب الآلي للرقابة على العمليات الصناعية خاصة ذات الطبيعة المستمرة و يتم تصميم نظم التحكم في العمليات بشكل يسمح لها باتخاذ القرارات بطريقة أوتوماتيكية لإجراء التعديلات اللازمة لاستمرار العملية الإنتاجية.

1-4-3-نظام آلية المكاتب : تخدم المكاتب الأفراد الذين يتعاملون مع البيانات في المنظمة وخاصة في تشغيل البيانات و يعتمد نظام آلية المكاتب على تكنولوجيا المعلومات في أداء المهام التي تؤدى في الماضي بواسطة الأفراد و ذلك بغرض سرعة انجاز الأعمال و زيادة إنتاجية الأفراد العاملين في السكرتارية و حفظ البيانات في السجلات و يقوم بالتنسيق بين مختلف الأنشطة التي تؤدى بواسطة هؤلاء الأفراد و ضمان تدفق هؤلاء الاتصالات من خلال استخدام نظام معالجة البيانات الفاكسيميلي و البريد الالكتروني المفكرة الالكترونية لجدولة المواعيد و البريد الصوتي ، و يعتبر نظام معالجة الكلمات من أكثر التطبيقات شيوعا و تشمل الأجزاء المادية و البرامج التي يئ و تراجع وتخزن و تطبع الوثائق.[1]

4-1-4-نظم المعلومات الإدارية : توفر نظم المعلومات الإدارية تقارير مطبوعة بالإضافة إلى إمكانية الوصول المباشر للمعلومات بخصوص أداء المنظمة الحالي و الماضي ، و عادة تكون مخرجا ا ذات توجه داخلي و لا ترتكز على توفير معلومات عن البيئة الخارجية و تختص نظم المعلومات الإدارية بمساندة وظائف التخطيط و الرقابة و هي تعتمد على بيانات من نظم تشغيل العاملات .[2]

1-4-5- نظم دعم القرارات : إن نظام تدعيم القرارات هو عبارة عن نظام المعلومات الذي يستخدم بغرض المساندة في عملية اتخاذ القرارات و عادة ما يستخدم هذا النظام في تنمية و تحليل العديد من البدائل في استخدام المحاولة و الخطأ للوصول إلى انسب الحلول و تكون هذه النظم عادة نظم تفاعلية أي تستخدم الحوار المتبادل بين الفرد و الحاسب من خلال استخدام جهاز المدخلات والمخرجات .تترابط نظم المعلومات السالف ذكرها مع بعضها البعض داخل المنظمة، و يوضح الشكل التالي العلاقة الموجودة مابين أنواع النظم[3]:

[1]- البكري ، سونيا محمد: نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية. الإسكندرية :الدار الجامعية، 1999 .ص48.
[2]- الكردي، منال محمد، جلال إبراهيم العبد، المرجع السابق. ص 73.
[3]- سيد، إسماعيل.قضايا إدارية معاصرة .الإسكندرية: الدار الجامعية، [د.م]. [د.ت].



- الشكل رقم 1 : يوضح العلاقة بين النظم .

1-5 - وظائف نظم المعلومات الالكترونية (الآلية) :

إن أي نظام معلومات آلي يقوم بتنفيذ مجموعة من الوظائف و المهام التي يمكن تقسيمها إلى عدة وظائف أساسية وهي:[1]

1-5-1-جمع و إدخال البيانات : تعتبر وظيفة جمع و إدخال البيانات الوظيفة الأولى في النظام حيث تتضمن جملة من الخطوات :

1 - تسجيل البيانات: يجب تسجيل البيانات كإحداث و معاملات و غيرها من الظواهر و يمكن بعد ذلك إدخال تلك البيانات على أنواع متعددة من الوسائط و التي هي أشياء أو وحدات ملموسة يمكن تسجيل البيانات عليها.

2 - ترميز البيانات : تكون البيانات أكثر ملائمة للتشغيل عن طريق تخصيص مجموعة من الأرقام أو الحروف أو الرموز طبقا لخطة محددة لاختصار و تبسيط كمية البيانات المراد تسجيلها و يتم ذلك باستخدام مجموعة من الأساليب لاختصار البيانات اللفظية و الوصفية و تحويلها إلى شكل رمزي وهذا يؤدي إلى توفير الوقت و الجهد و أماكن التسجيل و بالتالي تخفيف تكاليف عملية التسجيل .

3 - تصنيف البيانات: و هي عملية تقسيم البيانات إلى مجموعات متماثلة لخواص مشتركة و تتم هذه العملية طبقا للغرض من متطلبات تشغيل البيانات.

4 - تنقية البيانات : تتمثل هذه الوظيفة في عملية مراجعة و تحقيق من حيث صحة البيانات واكتمالها و ذلك للتأكد من سلامة البيانات المسجلة و خلوها من أية أخطاء حيث أن البيانات هي أساس جميع العمليات التالية .

5 - تحويل البيانات: و هي النشاط الأخير في مهمة جمع البيانات و هي عملية تحويل البيانات من وسط تسجيل إلى وسط أخر و هذا يتم بجهاز الحاسب الآلي.

1-5-2-معالجة البيانات : بعد تجميع البيانات و إدخالها لجهاز الحاسوب تصبح جاهزة لعملية المعالجة و يتم إدخال البيانات في النظام بواسطة وحدة المعالجة المركزية التي تعتبر أكثر مكونات الجهاز Hard ware أهمية في نظام الحاسب الآلي .[2]

و تتضمن عملية المعالجة مجموعة من الخطوات :

---

[1] خشبة، محمد السعيد. نظم المعلومات . المرجع السابق. ص 62

[2]- خشبة، محمد السعيد. المعالجة الالكترونية للمعلومات، المفاهيم. التحاليل، التصميم. القاهرة: معهد الدراسات، 1998 ص 24

1 - مقارنة البيانات: و هي عملية تحليل البيانات لمعرفة العلاقات المختلفة و القيم النسبية بين البيانات و اكتشاف الحقائق المفيدة ذات المعنى.

2 - تلخيص البيانات : و هي عملية تركيز و تكشيف البيانات لإظهار النقاط الأساسية و ذلك للوصول لمعلومات موجزة و ملخصة .

3 - فرز البيانات: يجب في بداية عملية المعالجة أن ترتب البيانات في تتابع عددي أو أبجدي محدد مسبقا أو تقسيمها إلى تصنيفات متعددة لخدمة الأنشطة التالية في عملية المعالجة:

1-5-3-إدارة البيانات: تلعب عملية إدارة البيانات دورا هاما و فعالا في تنظيم البيانات و تخزينها في صورة منظمة بحيث تسهل عملية استرجاع البيانات في المستقبل على أنشطة و هي:

1 - تخزين البيانات: و هي البيانات و المعلومات ا مجمعة أو الناتجة من عملية المعالجة يتم تخزينها لاستخدامها فيما بعد.

2-صيانة البيانات: إن جودة البيانات و المعلومات المخزنة في النظام تعتمد على تحديثها و صيانتها وعملية التحديث تشتمل على عدة أنشطة مثل :الإضافة ،الحذف،التصحيح، التعديل.

1-6- دوافع استخدام أنظمة المعلومات الآلية (الالكترونية) :

في العصر الذي نعيش فيه أصبحت الطبيعة البشرية و متطلبات الإنسان المعاصر تحتاج إلى السرعة في الحصول على المعلومات التي يحتاج إليها لانجاز مختلف أعماله و اتخاذ قراراته و يرفض الانتظار للحصول على مثل هذه المعلومات حيث أن طبيعة الحاسب الالكتروني و ميزاته تكمن في السرعة الهائلة في التعامل مع المعلومات و استرجاعها فلابد من اللجوء إلى استخدام الأنظمة الآلية و ما تتضمنه من خصائص خاصة فيما يتعلق بالسرعة و الديناميكية في إيجاد الحلول المرتبطة بمختلف النشاطات ، الإدارية ، المكتبية ، المعلوماتية .

حيث يساهم النظام الآلي للمعلومات في تحدي المشاكل و الصعوبات في الأعمال المكتبية و يمكن حصر دوافع و أسباب استخدام نظم المعلومات الآلية و بخاصة في المكتبات و مراكز المعلومات في النقاط التالية:[1]

- تقديم خدمات معلومات أكثر و أفضل تمع المكتبة أو مركز المعلومات من خلال الاستفادة من التطبيقات الآلية للحاسبات الالكترونية.

[1]- عبد المعطي، ياسر يوسف. مقدمة في الحاسبات الآلية و تطبيقاتها . الكويت: شبكة المكتبات الكويتية ، 1994 . ص. 83

- مواجهة الزيادة الهائلة في المعلومات و مصادرها ، بحيث عجزت النظم التقليدية على مواجهة عصر انفجار المعلومات ، لذا وجب تطبيق هذه الأنظمة المبنية على جهاز الحاسوب للتحكم في تدفق المعلومات و إتاحتها للمستفيدين .
- توحيد العمليات الفنية و التقنية التي تؤمن استرجاع المعلومات مثل توحيد عمليات الفهرسة.[1]
- القضاء على الروتين و الازدواجية للمكتبات و التخفيف من الأعمال التكرارية .
- توفير الوقت و الجهد و الموارد المالية المبذولة في الوظائف و الخدمات المكتبية.
- إتاحة الموارد للمستفيدين و هذا من خلال مداخل مختلفة في سجلات الفهرس الآلي للمكتبة أومركز المعلومات.
- توفير أرضية مشتركة للتعاون مع مكتبات أخرى و مراكز معلومات ، حيث يعتبر الارتباط بالشبكات من بين الضروريات التي يجب التركيز عليها داخل المكتبات و مراكز المعلومات، نظرا لما يتيحه من مزايا عديدة منها الاعتمادية و المشاركة و إتاحة الفرصة للإفادة و الاستفادة و توفير قاعدة بيانات بيبليوغرافية كبيرة في مختلف الموضوعات و التخصصات.[2]
- توفير التقارير الإحصائية للإدارة سواء فيما يتعلق بالمقتنيات أو المستفيدين و كذلك توفير مقومات الإدارة العلمية لمرفق المعلومات (متابعة التقييم، قياس الأداء).

كل هذه العوامل و الدوافع و غيرها شجعت العديد من المكتبات و مراكز المعلومات على استثمار وبناء نظم آلية قادرة على تلبية احتياجات الباحثين عن المعلومات.

1-7- موارد أنظمة المعلومات الالكترونية :

يحتوي نظام المعلومات الالكتروني على أربعة موارد أساسية و التي تتمثل في الماديات، البرمجيات، الأفراد، البيانات.[3]

1-7-1- الموارد المادية : و التي تشمل جميع المعدات المستخدمة في معالجة البيانات مثل : جهاز الحاسوب و الأجهزة الملحقة به ، و أجهزة التخزين ، و أجهزة الاتصال .

- أجهزة الحاسوب : أدى انتشار الحاسوب و تنوع تطبيقاته في ميادين الحياة المختلفة و استخدام تقنيات الحاسوب في شتى ا الات المهنية و العلمية ، حيث أصبح من الضروري أن يتدرب أصحاب

1- القنديلجي ، عامر إبراهيم . المرجع السابق .ص 64.
2- أحمد،محمد. تطبيقات الحاسب الآلي في مؤسسات المعلومات (على الخط المباشر) تمت الزيارة 2011/02/27، متوفر على الموقع: http:/www.faculty.ksu.edu.sa
3- خشبة ، محمد السعيد . نظم المعلومات ،المرجع السابق . ص .99.

المهن و خاصة المكتبيين و غيرهم على استخدام الحواسيب الآلية ، و معرفة طرق التعامل مع الأنظمة المعلوماتية و تشغيلها ، حتى يتمكنوا من ممارسة أعمالهم بشكل لائق.[1]

- الأجهزة الملحقة بالحاسوب : و هي تشتمل على مايلي :

- أجهزة إدخال: مثل لوحة المفاتيح لإدخال البيانات و المعلومات إلى جهاز الحاسب الآلي.

- أجهزة الإخراج: مثل الشاشة، الطابعة لإخراج المعلومات الناتجة عن معالجة البيانات مثل استمارة الإعارة... الخ.

- أجهزة التخزين : و التي تشمل الأقراص الضوئية ، الممغنطة ، الليزرية المستخدمة في تخزين المعلومات و البيانات .

- أجهزة الاتصال : و هي كل الأجهزة التي تتيح إمكانية استخدام الحاسوب للمستخدمين الآخرين و هذا عندما تشترك المكتبات فيما بينها و من بين هذه الأجهزة نذكر ، المودم ، الهاتف ، الانترنت .

من خلال هاته الموارد المادية يمكن القول بان الأجهزة هي وحدات مادية بواسطتها نقوم بإنشاء نظام معلومات الكتروني لمعالجة البيانات و المعلومات .

1-7-2- موارد البرمجيات : و هي كل البرامج المستخدمة في معالجة البيانات و المعلومات و هناك برامج مختلفة باختلاف المهام التي تؤديها و من هاته المهام تحرير البيانات و فرزه في ترتيب محدد و من بين أنواع البرمجيات نجد :

1 - نظم التشغيل : هذه النظم هي المسؤولة عن تشغيل الحاسوب و التحكم به و تنظيم علاقات وحداته مع بعضها البعض ، و يضم هذا النوع برامج التشغيل و التي هي عبارة عن سلسلة من البرامج تعد من قبل الشركة الصانعة لجهاز الحاسوب و تخزن فيه داخليا ، حيث يعتبر جزءا لا يتجزأ منه ، وتعمل على ضبط عمليات التشغيل لمختلف الوحدات المكونة للحاسوب و الوحدات الملحقة به .

2 - البرامج التطبيقية: و هي البرامج التي تسمح للمستخدمين بالاستفادة من نظام المعلومات مثل برامج معالجة النصوص Word، برامج التصفح الالكتروني، برامج قواعد البيانات مثل Acces... الخ.

1-7-3- موارد البيانات : تعتبر البيانات هي العنصر الأهم بالنسبة للنظام بحيث يجب أن يكون لدى المكتبة أو مركز المعلومات قاعدة بيانات خاصة ا و هي تجمع البيانات المخزنة على وسائط تخزين الدائمة و الخاصة للحاسب الالكتروني مثل : الأقراص الممغنطة أو الاسطوانة الممغنطة أو أي

[1]- صوفي ، عبد اللطيف . المعلومات الالكترونية و الانترنت في المكتبات . قسنطينة : مطبوعات جامعة منتوري ، 2001 . ص 13.

وسائط تخزين ثانوية أخرى ، و توجد مجموعة من البرامج التطبيقية التي يتم تشغيلها على البيانات التالية : الاسترجاع ، التحديث ، الإدراج ، الحذف .

1-7-4- الموارد البشرية : هذه الموارد تتمثل أساسا في الأفراد و الأشخاص و هم المكتبيون وغيرهم من التقنيين المسؤولين عن تشغيل التقنية و صيانتها بالإضافة إلى إدارة المكتبة أو مركز المعلومات ، و اعتماد ا على بعض الخبرات الخاصة لبعض المختصين و هم يفضلون أن يقوم موظفوا المكتبة بتحديد المتطلبات الخاصة ا و رغم ما يستهلك ذلك من وقت إلا أن هذه هي أفضل وسيلة للتعبير عن الاحتياجات الدقيقة للمكتبة.[1]

ولوضع برنامج و متابعة تنفيذه أو على الأقل الإشراف عليه فهذا يتطلب توفير الموارد البشرية اللازمة و كذلك التعاون و التشاور مع الأقسام و المكتبات و مراكز المعلومات الأخرى حيث يجب التركيز بصورة عامة على الاتصال بالباحثين و العلماء مع التركيز على خبراء المعلومات و تقنيا ا الحديثة نظرا لأهمية إسهاما م في رعاية التطورات المستقبلية ، كذلك من الموارد البشرية المستفيدين و الأفراد الذين يستفيدون من نظام المعلومات الالكتروني و يمكن أن يكونوا باحثين ، أساتذة ، طلبة ... الخ.

الإجراءات : و هي مجموعة من التعليمات و الأوامر الخاصة بالأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات الآلي أو الالكتروني مثل تعليمات تعبئة نماذج البيانات و تعليمات كيفية استخدام نظام الحاسب الآلي و مختلف تطبيقاته .

1-8-التطورات الحاصلة في أنظمة المعلومات:

لقد شهدت تكنولوجيا المعلومات العديد من التحولات قبل أن تصل إلى المستوى الرائع الذي حققته، فقد ظهرت حاسبات كبيرة ومتوسطة بقدرات وأنواع متباينة في سنوات ما قبل السبعينات.[2]

أما العشرية الأخيرة فقد تميزت باختراع الحواسيب الشخصية ذات التجهيزات المتطورة جدا التي يمكن حملها بسهولة لصغر حجمها وبالتالي تشغيلها دون التقيد بمنصب عمل ثابت، كما تميز هذا النوع من الحواسيب بتنوع الاستخدامات نتيجة لطاقة ذاكرته القوية، ولحداثة البرامج المشغلة له . وبالتالي فإن هذا التحول لم يقتصر على التجهيزات فقط فقد صاحبه تطور للبرمجيات من حيث سعتها وتعدد وظائفها، ذلك أن البرمجيات الحديثة أصبحت لا تتطلب سوى مساحات ضيقة على ذاكرة الحاسوب

---

[1] - صابر، محي الدين. مقدمة في نظم المكتبة المبنية على الحاسب الالكتروني. تونس: المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم، 1980.ص 72

[2] RECHERCHE sur les impact des nouvelles information et de communication (NTIC) dans les groupes de femmes du que bec: difficultés et potentiel, Relais femme, octobre 1998.
http :netfemme. Cdeacf.ca.documents.nticfemmes 01html

في حين تمتاز بكثرة وتنوع الوظائف التي تؤديها .إن هذا التطور لم ينته فقط عند التجهيزات والبرمجيات بل تعدى ذلك إلى ظهور مستفيدين جدد من المعلومات، فالمعلومات لم تبق حكرا على فئات الباحثين والمكونين والدارسين بل أصبح هناك اهتمام ا لأغراض تجارية، صناعية، خدمية، ترفيهية، ... الخ . من جهة أخرى فإن هذا التطور قد مكن من انضمام وتجمع الأدوات والوسائل التكنولوجية في شكل مزاوجات وتوليفات تقنية مختلفة عوضت الانفرادية والخصوصية للوسائل والتجهيزات المبتكرة ، وقد نتج عن هذا حدوث جين بين تجهيزات الإعلام الآلي والهاتف والتليماتيك والتلفزيون وغيرها من الوسائل التي لها علاقة بتخزين وتوزيع المعلومات كما أن هذه التجهيزات خضعت إلى تطوير مستمر ولازالت تظهر من حين إلى آخر في صور وأشكال جد حديثة وكل هذا التحول الحاصل في تكنولوجيا المعلومات يقودنا إلى القول بأن المنتجات المعلوماتية المستقبلية ستكون خيالية من حيث قيمتها العلمية وحداثتها وحجمها بحكم ما سخر لها من الأدوات والوسائل الضخمة الموظفة في معالجتها وحفظها وتخزينها. كما أن هذه المعلومات ستكون أقرب ما يكون إلى المستفيدين عن طريق وسائل الاتصال الجد متطورة المستخدمة في هذا الشأن من كوابل محورية، وألياف بصرية، وأقمار صناعية. إن هذا التفكير سيقودنا إلى القول بأن المعلومات المستقبلية ستكون بأسعار تنافسية لما حظيت به من عناية وتطوير مستمر في أدوات تجهيزها وتوزيعها، مما يحقق إنتاجية وفيرة لها من خلال تضاعف المؤسسات المنتجة لها من ناحية، ولانخفاض أسعار التجهيزات المستخدمة في حد ذا ا بسبب المنافسة الكبيرة بين الدول المصنعة لها.

إن الاتجاه الواسع نحو استخدام الإعلام الآلي اليوم في جميع مناحي الحياة ناتج عما تمليه التطورات المستقبلية في تقدير الاحتمالات التطبيقية لهذه الوسيلة، آخذين بعين الاعتبار الإمكانيات التقنية والتكنولوجية المستقبلية . وتتعلق هذه التطبيقات أساسا في تنظيم وتحضير المعطيات من اجل استخدامها السهل في تنفيذ البرمجيات وأنظمة التشغيل بالشكل الجيد أو جمعها مع معلومات أخرى، كذلك الأخذ بعين الاعتبار منتجات المعلومات الممكنة على وسائط جديدة، مع ضرورة وضع التجهيزات المناسبة .

1-8-1- تطور التجهيزات:

إن التطورات الحاصلة في التجهيزات تتجه بأكثر حساسية نحو تجهيزات الإعلام الآلي المصغرة (المكروية)، نظرا للاحتياجات المتزايدة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة إليها، لنقص تكاليفها من

جهة، ولكو ا تتناسب مع حجم العمل الموجود ذه المؤسسات. لكن هذا التطور لم يقص الآلات والتجهيزات الكبيرة، فهناك مؤسسات إنتاجية أو بحثية أو معلوماتية كبرى تتطلب عمليات تسييرها استخدام حواسيب ذات طاقات كبيرة جدا، كالشركات الصناعية والتجارية الكبرى، والشبكات المعلوماتية الدولية، ومراكز البحوث الضخمة . وعلى هذا الأساس فإن تطور تجهيزات الإعلام الآلي سوف يسير بشكل متكامل مهما كان نوع التجهيزات وحجمها، للطلب المستمر من جانب المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية . وسوف يؤدي هذا التطور حتما إلى إلغاء الحدود و الحواجز الموجودة بين مختلف التجهيزات بحيث تصير متكاملة فيما بينها سواء كانت حواسيب كبيرة أم صغيرة لتأدية العمل ضمن شبكات متناسقة ومترابطة.

ومن خلال المعطيات الحالية لصناعة تجهيزات الإعلام الآلي يتبين لنا بأن الاتجاهات المستقبلية ترمي إلى انتشار الحواسيب الصغيرة الخاصة بالمكاتب الحالية (الحواسيب الشخصية)، لانخفاض أسعارها، ولسهولة ارتباطها بالشبكات المعلوماتية، كما أ ا ستشهد تطور في أحجامها بحيث ستتقلص أكثر لتصبح قابلة للحمل أو النقل . وبنفس المفهوم ستتحول الحواسيب المحمولة الحالية إلى آلات أو أدوات للاتصال بحكم وظائفها المتنوعة . أما الحواسيب الشخصية الحالية فستشهد ارتفاع في طاقتها بشكل ينافس الحواسيب المتوسطة، التي ستصبح هي بدورها متعددة الاستخدامات من جانب قاعدة عريضة من المستفيدين ، بشكل يمكن أن تعوض الحواسيب الكبرى ، دون الاستغناء طبعا عن الحواسيب العملاقة التي لابد من الاستمرار في صناعتها لتغطية احتياجات المؤسسات الضخمة . إن هذه التطورات المتعلقة بالتجهيزات ستفسح ا ال أمام قواعد العمل للظهور بوجه جديد من خلال حصولها على الأدوات والوسائل التي تفيد في تحقيق الأعمال المختلفة من خدمات وإشهار وغيرها .

إن الحواسيب الفردية المستقبلية ستكون أكثر فعالية نتيجة الوسائل الحديثة التي ستزود ا ، أو التي سيعمل على تطويرها، من شاشات بيانية، وذاكرات مركزية ذات طاقات عالية، وذاكرات طرفية متعددة الأنواع، ستصبح جميع الحواسيب مجهزة بقارئات الأقراص الليزرية والفيديوديسك، وستلعب دور الذاكرات الشعبية. كما ستضاف إلى قاعدة العمل أنظمة متطورة للقراءة الضوئية ونقل محتويات الوثائق، وأنظمة حديثة للارتباط بقواعد وبنوك المعلومات، والحواسيب ا اورة والبعيدة لتبادل المعلومات والمعطيات في شكلها النصي أو في أشكال أخرى . ونفس هذا التطور ستشهده التجهيزات الطرفية لقاعدة العمل، بحيث يمكن أن تقوم الناسخات عن بعد بدور التصوير المحلي وكذلك دور الطرفيات لإدخال المعلومات إلى النظام .

هذه التكنولوجيا الجديدة هي في حركة دائمة، فما لم يتحقق اليوم يمكن تحقيقه غدا، والذي لا يقبل اليوم سوى نوع واحد من الوسائط سيقبل مستقبلا أنواعا مختلفة ومقاييس متنوعة، والذي لم يتمكن من الحصول على تجهيزات إلكترونية سيتحصل مستقبلا على تجهيزات جد متطورة أكثر قدرة وفاعلية.[1]

1-8-2- تطور البرمجيات:

إن مختلف أنواع البرمجيات سوف تتطور إلى اتصال شفاف ، فالمعطيات يمكن تبادلها بين البرمجيات ذات الوظائف المتباينة (التسيير ، معالجة النصوص ، استغلال بنوك المعلومات ، النشر ... الخ. وعن طريق أنظمة معلومات متطورة يمكن الارتباط بحواسيب جد متباعدة من دون أي تعقيدات في الإيعازات والأوامر . وعلى قدر نمو وفعالية الايعازات والأوامر يمكن تخصيص بعض منها لتحويل عدد معتبر من المعلومات النصية أو الصورية عن طريق الأقمار الصناعية . أما فيما يتعلق بالعلاقة ما بين الحاسوب والإنسان فقد تطورت هي الأخرى بفضل الدراسة النظامية ، حيث أن البرامج البينية سهلت الحوار بين الإنسان والآلة، وقد أدى هذا إلى إلغاء أساليب الترميز التي كانت تعقد عملية الاتصال بالحاسوب والتي تتطلب تكوينا طويلا . وبالإضافة إلى هذا فقد تم تعيين أشكال هندسية معينة للتعبير عن وظائف أو ملفات في الحاسوب لتسهيل العمل ، كما توجد أدلة مفصلة بالنظام تمكن المستعمل من توضيح بعض الإشكاليات و نجد هذا بشكل واسع في التكوين بواسطة الحاسوب للحصول على معارف إضافية . ومن جهة أخرى فقد ساعد الذكاء الاصطناعي في إعادة هيكلة أنظمة الحواسيب مما مكنها من إعطاء تشكيلات قريبة جدا من اللغة الطبيعية ، مما جعل استخدام الحواسيب في متناول فئات عريضة من ا تمع و المثقفين و لم تبق الاستفادة منه مقتصرة على المختصين في الإعلام الآلي فقط. ومن جهة أخرى فقد عملت أنظمة التشغيل من نوع النصوص الفائقة Hypertexte على إعداد شبكة متعددة الارتباطات ما بين الوثائق بمختلف أشكالها، وهذا له دور كبير في ترقية وتطوير قواعد المعلومات. بالإضافة إلى الإجراءات السابقة الذكر نلاحظ الآن شيوع استخدام أنظمة الترجمة المباشرة بواسطة الحاسوب، أو الأنظمة اللسانية المختلفة الأنواع دف تيسير تطبيقات استعمال أية لغة من اللغات .

[1]- بن السبتي، عبد المالك. محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، قسنطينة: مطبعة جامعة منتوري، 2003، ص 13-14.

إن تطور البرمجيات ينتج عنه تنوع في التطبيقات، التي تؤدي إلى حدوث تداخل فيما بينها، مما يؤدي كذلك إلى زوال الحدود الموجودة بين تطبيقات الإعلام الآلي التوثيقي التقليدي و باقي العالم المؤتمت للمؤسسة، أي الجانب الذي يستخدم الإعلام الآلي في المؤسسة . وهذا التقارب الوثائقي سيمتد إلى إدارة الملفات، والبريد، والأرشيف، وإلى الولوج لبنوك وقواعد المعلومات المختلفة المتواجدة في المؤسسة التوثيقية . وبشكل عام فإن الإجراءات البينية المتطورة التي تستخدم الإعلام الآلي في المؤسسة سوف تعمم لتغطي الأدوات والوسائل التوثيقية والمكتبية

1-8-3- تطور الخدمات المعلوماتية:

سيمتد التطور الحاصل في التجهيزات والبرمجيات إلى الخدمات المعلوماتية وأول مظاهر هذا التطور سيكون على مستوى الوثائق، بحيث سوف تتحسن خطوطها، وأشكالها، وصورها .

وسوف تظهر الوثائق المستقبلية بوجه جميل بعامل الإخراج والألوان وجودة الورق، التي تتحكم فيها جميعها تكنولوجيا التجهيزات والبرمجيات . كما أن هذا التطور التكنولوجي سيكون له دور هام في سرعة صدور الوثائق الأولية في مناطق مختلفة من العالم في الوقت نفسه وبالكيفية والنوعية المطلوبتان، مما يؤدي إلى تعميم استخدام هذه الوثائق ودورا ا بشكل مماثل على جميع المستفيدين أينما وجدوا . و في هذا النسق نرى صورة ترتسم في الأفق لشبكة متصلة تربط منتج المعلومات مباشرة بالمستفيد ومن دون أية واسطة باستثناء الشبكات الإلكترونية والحواسيب. من جهة أخرى إن تطوير وتنمية أنظمة القيادة المحققة من خلال منصب العمل ستمكن أكثر المستفيدين بالمرور مباشرة إلى المعلومات عبر وسائل الاتصال الإلكترونية، و ذه الصفة ستكون المعلومات متاحة بشكل فوري من خلال المواقع الموجودة ا، بعد التقيد بشروط الولوج وإجراءات استرجاع المعلومات المطلوبة . إن اتصالات المستفيدين واستفسارا م وملاحظا م ستساهم في البناء التدريجي للروابط ما بين الوثائق والمعارف، بحيث أن نظام المعلومات يقوم بتسجيل هذه الملاحظات دوريا، وهذا يساعد في إعادة هيكلة المعلومات على مستوى قواعد و بنوك المعلومات، مما يحقق الاستغلال الأمثل من قبل المستفيدين الآخرين .

إن تطور البرمجيات والتجهيزات سيعمل أيضا على تنمية الأنظمة الخبيرة التي تعتمد على المعلومات والمعارف المخزنة والقواعد المتخصصة المنتجة من قبل الخبراء والباحثين، والتي تفيد في مواجهة بعض المشاكل الطارئة التي تواجه المستفيدين في أعمالهم (الباحثين في مخابرهم ، والأطباء في قاعات الجراحة

والعلاج، والطيارين، والمهنيين، ...الخ) بحيث تقدم لهم الإجابات الدقيقة لمواجهة هذه المشاكل وفي بعض الأحيان الاختيارات الممكنة لذلك.[1]

1-8-4- تطور المهن المعلوماتية:

إن التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات لا يمكن أن يتم من دون التأثير على مهنة المكتبيين والوثائقيين والأرشيفيين، إن المؤسسات التوثيقية مهما كان موقعها ستستفيد من هذا المد التكنولوجي الذي يكتسح العالم تدريجيا وبشكل خاص العالم الغربي، وهي الآن تعيش هذا التغيير بمستويات مختلفة من خلال أوعية المعلومات الحديثة التي تصلها والتي تتطلب أدوات تكنولوجية للإطلاع على محتويا ا، أو من خلال الاتصال بشبكات المعلومات التي لا يجوز أن تبقى بمنأى عنها وهي أيضا تحتاج إلى وسائل وتجهيزات تكنولوجية لتحقيق الارتباط على الخط . وأمام هذا الانتقال الذي هو في الحقيقة مفروض على هذه المؤسسات فمن اللازم أن يكون مهنيي المعلومات واعون ذه القضية وذلك عن طريق المبادرة بتكوين المتخصصين العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات ودور الأرشيف، وإعادة تكوينهم بكل ما له علاقة بتكنولوجيا المعلومات. وفي الوقت نفسه ضرورة العمل على تجديد برامج التكوين بأقسام المكتبات والمعلومات بما يكفل إدخال مواد جديدة تتناسب مع التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، انطلاقا من إعطاء مفاهيم في الإعلام الآلي ثم دراسة الإعلام الآلي التوثيقي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مع ضرورة إعادة هيكلة المواد الأخرى بشكل يتماشى مع التغيرات التكنولوجية كالبحث البيبليوغرافي واللغات التوثيقية ولسانيات التوثيق والتحليل الوثائقي وغيرها . وأن يكون هذا التكوين مدعم بتطبيقات ميدانية على هذه الأدوات والوسائل بوجود مخابر حديثة ومجهزة بكل ما يتطلبه هذا التكوين.

كما لا يجوز أن يتم هذا التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات من دون إعطاء الأهمية لفئات المستفيدين من خدمات المعلومات، إذ يقتضي الأمر إحاطتهم ذه المعرفة للوسائل التكنولوجية الحديثة، وذلك بتنظيم دورات تدريبية ضمن المنهج الدراسي أو مفتوحة دف تزويدهم بالمبادئ العامة عن تكنولوجيا المعلومات، مما يفسح لهم ا ال للتعامل مع الأدوات التكنولوجية شيئا فشيئا بمساعدة منتجي المعلومات والعاملين في المؤسسات التوثيقية الذين على عاتقهم دور أساسي في هذه المرحلة لمساعدة المستفيدين على التكيف مع التقنيات الجديدة، والوصول إلى المعلومات واستخدامها،

[1]- بن السبتي ،عبد المالك، مرجع سابق، ص15.

والوصول فيما بعد إلى التعميم الشامل للطرفيات وقواعد العمل الأخرى . وبالتالي ستتضاعف مهمة المكتبي هنا الذي يصبح كمستشار للمعلومات، إذ يتوجب عليه متابعة كل المستجدات في قطاع المعلومات من جهة، والإطلاع على احتياجات المستفيدين من جهة أخرى ثم محاولة الربط بينهما من خلال توجيههم التوجيه الصحيح الذي يكفل لهم إشباع رغبا م في أسرع وقت و بأقل التكاليف.[1]

1-9- التحديات التي تواجه نظم المعلومات :

على الرغم من المزايا العديدة لنظم المعلومات إلا أ ا تواجه العديد من التحديات و أهم هذه التحديات التي قد تقف حجرة عثرة أمام أنظمة المعلومات داخل المؤسسة ما يلي :[2]

- وجود بعض المعلومات الهامة التي لا يمكن إدخالها في النظام لصعوبة التعبير عنها أي صعوبة تحويل بعض الأمور إلى قيم كمية و إدخالها في نظم المعلومات .
- التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات الذي يعد تحد لنظم المعلومات حيث تتغير نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي بعد فترة و تصبح قديمة و هذا يتطلب ملاحقة التغيرات بسرعة.
- النقص الشديد في العمالة الفنية من مبرمجي و محللي النظم مما يؤدي إلى زيادة التكاليف في العمالة .
- التغيرات الاقتصادية تتطلب تغييرا مستمرا في العمالة لمواكبتها فلا بد من تطوير هذه القوى العاملة بالحصول على دورات تدريبية و تكوينية على فترات زمنية مختلفة.

إضافة إلى ما سبق ذكره يمكن إضافة بعض التحديات الأخرى التي قد تنشا في بيئة النظم الآلية أهمها :[3]

- عدم ثقة العاملين في نظم المعلومات و التي قد تنشا لعدة أسباب منها خوف العاملين من إحلال الحاسبات الآلية محلهم و بالتالي احتمال تعرضهم للاستبعاد ،كما أن بعض المنظمات تستخدم تكنولوجيا المعلومات في الرقابة على أداء العاملين مثل قراءة البريد الإلكتروني الخاص م و هذا يعد اعتداء على خصوصية العاملين .
- انتهاك السرية حيث تشير بعض الدراسات أن الشبكات الخاصة بالشركات تتعرض للانتهاك بمعدل يتراوح من 12 إلى 15 مرة كل سنة و كلما زاد التطور التكنولوجي كلما أصبح من الصعب حماية شبكات و أنظمة المعلومات و كلما ارتفعت تكاليف تلك الحماية.

---

[1]- بن السبتي ،عبد المالك، مرجع سابق، ص 16.
[2]- عبود رحيم ، فرج الصوصاع . المرجع السابق . ص 195
[3]- حيدر ، معالي فهمي . نظم المعلومات . مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2002.ص.59.

مما سبق نستطيع القول أن أنظمة المعلومات الإلكترونية هي الأنظمة التي يمكن تطبيقها و توظيفها من أجل تقديم خدمات معلوماتية أرقى من نظيرا ا التقليدية وذلك من أجل تحقيق أهداف محددة وبأقصى درجة ممكنة من الفعالية و الكفاءة و ذلك على اختلاف هذه الأنظمة و بعبارة أخرى فإن أنظمة المعلومات الإلكترونية تعني تلك أو جملة العناصر اللازمة لجمع و معالجة المعلومات بمختلف أنواعها بغية تحويلها إلى معلومات تساعد على التحكم فيها وكذا تخاذ القرار المناسب وتلبية الاحتياجات في وقت وجيز .

الفصل الثاني

خدمات المعلومات الإلكترونية

يشهد العالم الحديث ثورة متزايدة في مجال المعلومات و كذا التقنيات المستخدمة في معالجـة هـذه المعلومات ليتسر الحصول عليها و استخدامها وقت الحاجة وإن دل هذا على شيئ إنما يدل على أهمية المعلومات في تطور و تقدم الإنسان فأصبح ذلك حقيقة لا يختلف عليها اثنـان في كـون المعلومـة ضرورة تساعد الإنسان على التعامل و التكيف مع الواقع انطلاقا من اتخاذ القرارات بشأن الحلـول للمشاكل المطروحة ،فالتقنيات الحديثة للمعلومات ساهمت في تيسير الحصول على المعلومات ذلك من خلال التطور الذي عرفته خدمات المكتبات ومختلف انظمة المعلومات و تحولها إلى مراكز و مراصـد المعلومات و استبدال الوسائل التقليدية بوسائل الكترونية حديثة لتخزين و اسـترجاع المعلومـات و ادخال منظومات حديثة في تسيير خدمات المعلومات هذا بغض النظر عن الاستفادة مـن تقنيـات الاتصال عن بعد في بث المعلومات و الاتصال بمراصدهاعبر العالم.

2-1- مفهوم الخدمات:

تعددت وجهات النظر في تحديد مفهوم الخدمة، و السبب راجع إلى انه توجد خدمات ترتبط بشكل كامل أو جزئي بالسلع المادية. عرفت الخدمة بأ ا النشاطات غير الملموسة و التي تحقـق الإشـباع للرغبات، و لا ترتبط أساسا ببيع سلعة ما أو خدمة أخرى.[1]

و عرفت أيضا بأ ا " أعمال غير ملموسة تشبع حاجات المستهلك أو المستفيد عندما تقدم بكفاءة أما **كوتلر** فيعرف الخدمة على أ ا أي عمل أو أداء يمكن لطرف معين أن يقدمه لآخرين ، و يكـون أساسا غير ملموس ، و لا ينتج عنه تملك للشيء ، و قد يرتبط أو لا يرتبط تقديمه بمنتج مادي.

كما تعرف أيضا بأ ا "عبارة عن أفعال أو عمليات أو إنجازات وأعمال"[2]

و الخصائص الرئيسية التي تميز الخدمة هي كما يلي :

الخدمة غير الملموسة: من غير الممكن معاينتها أو تذوقها أو الإحساس ا من قبل المستفيد.

التماسك و الترابط: الخدمة تقدم و تستهلك في نفس الوقت، و تشير خاصية التماسك إلى وجـود علاقة مباشرة بين مقدم الخدمة و المستفيد منها، حيث يتطلب الأمر في الغالب حضـور و تواجـد المستفيد من الخدمة.

الاختلاف في **طريقة تقديم الخدمة :** فهي تعتمد على أساليب و فنيات و كفاءات مقـدم الخدمـة وزمان و مكان تقديمها بالإضافة إلى التخصص في ا ال و الخبرة.

1- العلاق، بشير. تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال: مدخل تسويقي. عمان: مؤسسة الوراق للنشر، 2000.ص129.
2- الضمور، هاني حامد. تسويق الخدمات. عمان: دار وائل للنشر، 2002. ص. 18.

زوال الخدمة: و نعني بذلك انه بعد استخدام الخدمة تزول بعدها مباشرة..
الملكية: و نعني بذلك أن المستفيد عندما يحصل على الخدمة يستخدمها لوقت محدد، لا يمكن خز ا.

2-2- تعريف المعلومات الإلكترونية:

لقد أصبحت المعلومات الإلكترونية واقعا ملموسا في كافة ا الات مـا أدى إلى تكـاثر و تنـاثر المعلومات و مختلف مصادرها لدرجة صعوبة مجارا ا و مواكبتها.
فالمعلومات الإلكترونية هي تلك المعلومات التي تتخذ شكلا إلكترونيا ليتم الوصول إليها عن طريـق الحاسب الآلي .
كما تعرف أيضا بتلك المعلومات أو البيانات التي يتم إنشاؤها أو تسجيلها واختزا ا و البحث عنـها واسترجاعها و تناقلها واستخدامها رقميا باستخدام الحاسب الآلي.
وتعرف المكتبة القومية الزراعية المعلومات الالكترونية با ا تلك المعلومات التي يمكن الوصول إليها عن بعد او المتاحة دون قيد او شرط من خلال شبكة الانترنت أومن خلال الوسائط الاكترونية المتعـددة والتي تعتمد بشكل أساسي على جهاز الحاسب الآلي.

2-3- تعريف خدمات المعلومات الإلكترونية :

لقد اختلفت الآراء في تعريف خدمات المعلومات من مجموع الباحثين و المؤلفين و يمكن أن نستعرض البعض منها :
يعرفها المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات بأ ا " خدمة يئها مكتبـة متخصصـة هدفها جذب إنتباه المستفيدين إلى المعلومات التي بحوز ا و ذذلك توقعا لطلبها ، و يتم هذا عن طريق ورقة الاخبار و مسح الإنتاج الأدبي و قوائم القراءة و المختصرات و الإقتباسات من المقالات المنشورة في ا لات "[1]
أما معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات و التوثيق و المعلومات فيعرفها : " مصطلح يعني كل الأنشطة التي تؤديها و البرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة إحتياجات المعلومات التي يحتاجـا رواد وقراء المكتبات ، و يمكن أن تضم هذه الخدمات مدى واسعا و تدرجا هرميا للخدمات المكتبية "[2]
كما يعرفها محمد فتحي عبد الهادي :" هي الجهود الرامية إلى التعريف بمصادر المعلومات ، و يئـة سبل الإفادةمنها ، و مساعدة الباحثين و غيرهم من المستفيدين على أن يسلكوا بأمان في دروب هـا

---

[1]- حسب الله ، السيد .المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات . الرياض:دار المريخ ،1998.ص.572 .
[2]- محمد دياب ،مفتاح. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق .(د.م): الدار الدولية للنشر ،(د.ت). ص.151.

يسمى بغابة الوثائق و المعلومات أي مساعدة الباحث في العثور على الإبرة في تلال الهشـيم أو في كومة القش ، كما أنه إذا ما توفرت لها الظروف فإ ا تنظم تدفق المعلومات مما بكفـل الإسـتثمار الجيد لها و من ثم تحقيق التنمية الشاملة "[1]

بينما حشمت قاسم يرى بأ ا :" الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومـات و الـذي يتحقق بتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية و بشرية ، و ترتبط هذه الخـدمات بطبيعة نشاط المستفيدين و أنماط احتياجا م للمعلومات ، أي أن كل خدمة ـدف إلى مسـاعدة المستفيد على تخطي عقبة معينة من العقبات التي يضعها تفجر المعلومات أمامه "[2]

من خلال هاته التعاريف نقول أن خدمات المعلومات الإلكترونية هي ذلك التنظيم الجيد و الفعـال للمعلومات و يتم ذلك عن طريق عدة أعمال و أنشطة تقدمها مؤسسات المعلومات و هذا بغية تيسير الوصول للمعلومات ، و مهما اختلفت التعاريف فإن الهدف منها هو إيصال المعلومات إلى المستفيد بأسرع وقت ومن مختلف أماكن تواجدها عن طريق استخدام الحواسيب الآلية و الأجهزة الملحقة ا.

4-2 - أهمية خدمات المعلومات الإلكترونية:

إن خدمات المعلومات هي الهدف الرئيسي من إنشاء المكتبات و مراكز المعلومـات أو مؤسسـات المعلومات عموما ، فمهما كانت فخامة المبنى و الاثاث و حداثة الأجهزة و مهما أتفق مـن أمـوال على إقتناء ا موعات ومهما ضخمت و أُد لها من وقت و جهد

فهذا كله لن تكون له أية قيمة إذا لم يترجم إلى خدمات معلومات قوية فورية و فعالة تبدأ منذ دخول المستفيد المؤسسة إلى غاية خروجه منها راضيا عن الإمكانيات المتاحة له .

كما تعتبر خدمات المعلومات أيضا مرآة مؤسسات المعلومـات في مقدمتـها المكتبـات و مراكـز المعلومات ولا شك في أن المقياس الرئيسي لمدى نجاح أية مكتبة هو قدر ا على توفير المعلومات التي يريدها الباحث في الوقت المناسب. "[3]

فمهماكانت الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات وأيا كان موقعها فينبغي أن تعمل على: [4]

- توفير مصادر المعلومات التي تتناسب و احتياجات المستفيدين .
- الإحاطة السريعة لمصادر المعلومات .

---

[1]- عبد الهادي ،محمد فتحي .بحوث و دراسات في المكتبات والمعلومات .القاهرة :المكتبة الأكاديمية، 1999.ص.207 .
[2]- حشمت قاسم. خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها، القاهرة: دار غريب، 1984. ص. 65.
[3]- المرجع نفسه، ص 67.
[4]- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000. ص.145.

- متابعة و فهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعا لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات .
- مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومـات في أشـكال تـتلائم واحتياجات المستفيدين و امكانا م .[1]
- تجاوز النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعددة.

2-5– متطلبات خدمات المعلومات الإلكترونية :

ترتكز خدمات المعلومات على عدة متطلبات أو مقومات رئيسية إن لم تتوفر حالـت دون تحقيـق الأهاف المرجوة منها و نلخصها فيما يلي :

2-5-1- مصادر المعلومات : وهو العنصر الأساسي و اللازم كي تؤدي خـدمات المعلومـات دورها المنوط ا حيث تعتبر مقياس نجاحها أو فشلها لذلك يجب توفير مصادر شاملة لفروع المعرفـة البشرية و متنوعة المستويات و بصفة عامة يمكن التمييز بين شكلين من أشكال مصـادر المعلومـات مطبوعـة و غـير مطبوعـة فـالأولى منـها تشـمل الكتـب و الـدوريات ووثائق المؤتمرات و الرسائل الجامعية و غيرها[2] أما المصادر غير المطبوعة فتظم المواد السمعية و المـواد البصرية و المواد السمعية البصرية بالإضافة إلى المواد الإلكترونية التي تعتبر من أهم التطورات الحديثـة التي دخلت فضاء مؤسسات المعلومات وهي تضم مصادر المعلومات الإلكترونيـة بمافيهـا الكتـب والدوريات الإلكترونية و الأطروحات على الخط و غيرها .

2-5-2- الكوادر البشرية المؤهلة:تتأثر طبيعة وحجم موظفي القائمين على إدارة خدمات المعلومات في المكتبات مراكزالمعلومات بعدة عوامل نذكر منها:

- حجم المقتنيات المضافة سنويا إلى الرصيد .
- عدد و مستوى المستفيدين و رواد المكتبة
- مقدار أو نسبة المساهمة الإيجابية للمكتبة أو مركز المعلومات في دعم البحث العلمي .

لذلك فالقوى العاملة توفر أو تمنح إسهاما كبيرا لتقديم أفضل الخدمات لجمهور المستفيدين ، إذ لا يمكن تقديم خدمات معلومات جيدة دون وجود الكوادر المؤهلة تأهيلاعلميا و إداريا في نفس الوقت وهوما أفرز ظهور مهن معلوماتية جديدة كمدير المعلومات ووسيط المعلومات و أخصائي المعلومات

[1]- حشمت قاسم: مرجع سابق، ص 64.
[2]- المرجع نفسه، ص 25.

، كمايجب أن يتميز هذا الكادر بسرعة البديهة والقدرة على التعامل والإتصال الفعال والمؤثر مع جمهور المستفيدين ، و أن يمتلك ثقافة عالية و يكون ذا شخصية جذابة إجتماعية و مغناطيسية.

2-5-3- متطلبات مالية : إن تحقيق خدمات معلومات على مستوى عال من الجودة يتطلب رصد ميزانية ضخمة و من أهم المتطلبات المالية الواجب أخذها بعين الإعتبار نذكر :

- النفقات المالية لشراء مصادر المعلومات المختلفة .
- النفقات التي يتطلبها شراء الأجهزة كأجهزة الحاسوب و ملحقاته.
- النفقات التي تتطلبها البرمجيات بكل أنواعها.
- نفقات صيانة الأجهزة ومختلف المواد.[1]

2-6- أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية :

2-6-1- خدمات المعلومات الإلكترونية الفنية: وتسمى أيضا بالخدمات المكتبية الغير مباشرة وهي "تلك العمليات والإجراءات التي ينجزها الموظفون أو العاملون بالمكتبات من حيث لا يراهم المستفيد ولكنه في الحقيقة يستفيد من الناتج النهائي لهذه الخدمات" ، من هنا يمكن القول بأن هذا النوع من الخدمات يهدف إلى تهيئة الكتب والأوعية المكتبية أو المواد المكتبية الأخرى ووضعها لخدمة القارئ أو المستفيد إذن فهو يؤسس لما سيأتي بعده من خدمات مباشرة ،وفيما يلي أهم هذه العمليات:

2-6-1-1- الفهرسة الآلية:

حسب السيد النشار فإن الفهرسة هي الإعداد الفني أو البيبليوغرافي لأوعية المعلومات بهدف التعرف عليها و الوصول إلى أي منها في سرعة وسهولة .[2] أما الفهرسة الآلية فهي عملية تنظيم الوثائق تنظيما فنيا و تحديد هوية أوعية المعلومات و هذا للوصول إليها بأقل وقت وجهد ممكنين بإستخدام الحاسوب و من أهم الأمثلة عن هاته الأخيرة نجد الفهرس المقروء آليا – مارك – وتتيح الفهرسة الآلية عدة فوائد منها:

- الرجوع إلى المعلومات بشكل سريع وواضح حيث توفر الفهارس المحسبة تسهيلات لم تكن متوفرة من قبل إضافة إلى توسيع خدمات المكتبة .

[1]- النوايسة، غالب عوض: مرجع سابق، ص 22.
[2]- حسب الله السيد: مرجع سابق، ص 579.

- الحصول على المرجع في أقصر وقت.

- تساعد الباحث على رسم معالم بحثه بصورة سريعة و هذا عن طريق الفهرس الآلي .

و تعتبر الفهرسة الآلية أول الخدمات التي استثمرت الحاسوب في تقديم خدما ا في البحث في الفهارس المحوسبة و التي تعتبر حلقة الوصل بين المستفيد و المكتبة و دليل المستفيد الذي من خلاله يمكن الاطلاع و الوصول إلى معلومات التي بموجبها أصبحت نقاط الإتاحة أكثر من الفهارس التقليدية و أصبح هناك مجالا للتعاون بين أنواع المكتبات و تبادل التسجيلات البيليوغرافية و المشاركة في المصادر لذا فان توفر خدمات بيليوغرافية يكون للحاسوب دوره الفعال فيها حيث أن العمل في تخزين موجودات المكتبة و الذي يسمى الفهرس لأغراض تعريف المستفيدين به .[1]

مع ذلك لا يمكن الادعاء بشكل معقول أن الفهرس المحوسب قدم حلا لمشكلة تخاطب بين المستفيد مع النظام يكون مقبولا لدى جميع المستفيدين من النظام و لا شك أن توفر البيانات البيليوغرافية في شكل قابل للقراءة آليا له أثره في تشجيع استعمال الحاسبات في مختلف نظم استرجاع المعلومات و في ضبط ا موعات أو مقتنيات المكتبة و كما يؤدي إلى التخفيف في حدة مشكلة صيانة السجلات والاستغناء عن عدد كبير من السجلات و يعمل على تنشيط حركة التعاون بين المكتبات و انتشار الفهارس الموحدة.[2] و يعني استخدام الحاسب في عملية الفهرسة استخدام الأجهزة كوسائل مساعدة في الفهرسة اليدوية. و لا تقتصر المهمة على تناول نتائج العمليات اليدوية بل طبع الفهارس الناتجة واستخدامها و عرض المعلومات البيليوغرافية التي يحتاجها المفهرس . مع القدرة على اختيار أشكال العرض و تقديم المعلومات بأشكال مختلفة.

2-6-1-2- التكشيف و الإستخلاص الآلي :

التكشيف الآلي هو إعتماد الحاسوب للمداخل المعدة من طرف المكشفين يدويا و يتم ذلك بوجود المادة المكشفة مخزنة على وسائط مقروءة آليا و يقوم الحاسب الآلي بعملية الترتيب و التبويب والتحديث وتجميع و طباعة الكشافات للدوريات و الكتب من فوائد التكشيف الآلي نجد :[3]

- الإختيار الدقيق للمصطلحات و التحكم في تشتت الموضوعات المتعلقة ببعضها.

- التحكم في اللغة المستعملة في التعبير عن إحتياجات المستفيدين من خلال ترجمة المصطلحات إلى لغات التكشيف الخاصة و من ثم حصر البحث من خلال توحيد لغات المساءلة.

---

[1]- مؤيد، يحي حضير. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام WINISIS. عمان: دار دجلة، 2008 ص 48.
[2]- عبابدة ،حسان حسين. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005 ص 77.
[3]- سلامة عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان: دار الفكر، 1997، ص54.

- توفير الوقت و الجهد في إسترجاع المعلومات
- سرعة في الوصول للمعلومات.
- زيادة التحكم في استرجاع الوثائق المختزنة وفقا لاحتياجات البحث الموضوعية.
- مكانية التعرف على محتوى الوثائق قبل الإطلاع عليها و هذا بواسطة الكشافات التحليلية .

أما **الاستخلاص الآلي** فقد بدأ الاهتمام به في مطلع الخمسينات من القرن الماضي متأثرا ببدايات التكنولوجيا حيث تبين أنه بإمكان الحاسبات الإلكترونية معالجة الرموز الهجائية و الرقمية و منه ترتيبها آليا و يمكن إبراز فوائده في النقاط التالية :

- الاقتصاد في عملية الاستخلاص بالحصول على نصوص الوثائق جاهزة للطباعة الالكترونية.
- تحديد الكلمات الهامة التي تعكس موضوع الوثيقة بدقة .
- تمكين الحاسب الالكتروني من قراءة الوثيقة و صياغة مستخلص لها باللغة الطبيعية إضافة إلى السرعة و تقليل الجهد في تحقيق هذه الخدمة .

2-6-1-3- خدمة الاقتناء و التزويد الآلي:

إن خدمة الإقتناء و التزويد" هي عملية الحصول على المواد المكتبية المختلفة و المناسبة للمكتبة و تمع المستفيدين منها من خلال المصادر المختلفة "[1] بطريقة آلية من خلال تطبيقات الحاسب الآلي ومختلف تقنياته كما تتضمن خدمة الاقتناء و التزويد مجموعة من الإجراءات تتخذها المكتبة للحصول على مصادر معلومات غير متوفرة لديها[2] ، و يمكن معرفة ذلك من خلال الفهارس وسجلات التزويد ، كما يتم كذلك تبعا لهذه الخدمة التأكد من المحتوى الفكري للمصادر الجديدة وسعرها و شكلها المادي من حيث الورق ، التجليد ... الخ . إضافة إلى إعداد الفواتير من اجل تسديدها، و تسجيل المواد الجديدة و ختمها و إرسالها إلى الأقسام الفنية الأخرى، و أخيرا إعلام المستفيدين ا.

إن خدمة الاقتناء و التزويد باعتبارها العنصر الأول في السلسلة الوثائقية تكتسي أهمية بالغة، ويتضح ذلك من خلال الوظائف التي تقوم ا :[3]

---

[1]- بدر ،أحمد.التكامل المعرفي لعلم المكتبات و المعلومات .القاهرة :دار غريب،2002,ص,64,

[2]- بن عبد الرحمن الجبري، خالد. مصادر المعلومات بين الإتاحة والتملك. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2011/04/16.متاح على الرابط التالي:

http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid

[3]- بوعافية، السعيد.قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية تطبيق مقياس افدراكات و التوقعات.رسالة ماجستير :قسم علم المكتبات :قسنطينة،2006

- شراء الأوعية الفكرية الجديدة لتغطية احتياجات المستفيدين و الباحثين .
- الإشراف المباشر على عملية اختيار الأوعية الفكرية .
- تنويع طرق الحصول على المواد بين الشراء و الإهداء و التبادل و الاشتراك .
- تقديم معلومات ببيليوغرافية كاملة عن الكتب و المواد الأخرى من خلال قوائم الناشرين وقوائم الإهداء و التبادل .
- إرسال التوصيات و طلبات المواد المكتبية إلى الناشرين و الوسطاء و الجهات الأخرى.
- وضع سياسة شراء واضحة و محددة و يتم من خلالها الحصول على أفضل المصادر بأقل التكاليف و أسرع وقت ممكن.

2-6-1-4- خدمة التصنيف الآلي:

يعرف، بأنه عملية جمع الأشياء المتشابهة[1] و يعرف أيضا " هو تحديد موضوع الوثيقة و من ثم الدلالة عليه برمز من رموز خطة التصنيف المتبعة في المكتبة "[2]

و التصنيف في أوسع معانيه يعني تجميع الأشياء المتشابهة معا ، أو عملية وضع الأشياء المتشابهة بعضها بجانب بعض ، أي ترتيب الأشياء بناء على ما بينها من تشابه و اختلاف .

هذا التصنيف هو بناء قاعدة أساس لقائمة بيانات أساسية لتصنيف الموضوعات ضمن عناوين رئيسية و فرعية ففي تركيب هرمي يتدرج من العناوين الأعم و الأكبر إلى الأخص و الأصغر ، إضافة إلى استخدام الحاسوب لخدمة هذا العمل بهدف تسيير الوصول إلى أي موضوع يريده المستفيد .

إذن الغاية من التصنيف هو إبراز و عرض المعلومات الموجودة بالمكتبة بطريقة تتيح الوصول إليها بسهولة و سرعة . و ذلك من خلال وضع المواضيع المتشابهة في مكان واحد .

ويؤدي التصنيف عدة وظائف أهمها ما يلي[3]:

- هو الأساس في عملية تنظيم مصادر المكتبة بقصد الاستفادة منها.
- يساعد الباحثين عن المعلومات في الوصول إلى ما يحتاجونه من مصادر بسهولة و يسر.
- التصنيف يعمل على تجميع مصادر المعلومات الخاصة بالموضوع الواحد في مكان واحد.
- يسهل التصنيف عملية جرد مصادر و مقتنيات المكتبة.

---

[1]- أبو أنور عبد الوهاب، عبد السلام. دور التصنيف في المكتبات ومراكز المعلومات بين الوظائف التقليدية ونظم المعلومات المبنية على الحاسب. القاهرة: عالم الكتب، 2006، ص18.

[2]- عبد الحميد، فادي. مرجع في علم المكتبات. القاهرة: دار الفكر، 2002. ص. 200.

[3]- النشار، السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات. القاهرة:العربي للنشر. 2002. ص. 45.

ـ يساهم التصنيف في تسيير الخدمات و الأنشطة المكتبية المختلفة مثال : يساعد في إقامة المعارض في مناسبات معينة من خلال فصل المصادر التي تعالج موضوعا معينا بالإضافة إلى أنه يسهل عملية الإعارة،بالإضافة إلى أنه يمكن التعرف على مواطن القوة و الضعف في مصادر المكتبة و بالتالي يسهم في حفظ التوازن بين مصادر المكتبة في الموضوعات المختلفة.

2-6-2- خدمات المعلومات الإلكترونية التقنية: تعتبر خدمات المكتبات بمثابة مرآة عاكسة لها ولا شك في أن المقياس الحقيقي والرئيسي لمدى نجاحها هو قدر ا على توفير المعلومات وتقديمها للمستفيدين بأفضل مستوى من الخدمات والأداء الجيد ،ومن ثم تحقيق الأهداف المرجوة وتبليغ رسالة المكتبة السامية ويمكن توضيح الخدمات التقنية أو ما يصطلح عليها بالخدمات المباشرة في ما يلي:

2-6-2-1- الإعارة الآلية:

الإعارة الآلية هي " مجموعة من الإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمسـتفيدين لاستخدام مصادر المكتبة خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلـك المصـادر وإعاد ا في الوقت المحدد "[1]

وتعرف في المعجم الموسوعي بأ ا " الأنشطة المتعلقة بإعارة المواد المكتبية (داخل المكتبة و خارجها) ثم إلغاء إعار ا عند إرجاعها للمكتبة "

إذن خدمة الإعارة هي مجموعة من الإجراءات التي تعمل على ضبط حركة مصادر المعلومات داخل أو خارج المكتبة بغرض الاستفادة منها و تتم وفقا لنظام معين يقضي بتحديد هذه الإعارة و نـوع المصادر التي تعار داخليا من بين تلك التي تسمح بإعار ا خارج المكتبة أو في إطار التبادل و التعاون بين المكتبات[2]وهي من الخدمات التي تمت حوسبتها بإعتبارها خدمة أساسية ولقد جـاءت عمليـة تأليتها لأسباب، يرى ألن فيتر أ ا تتلخص في ثلاثة أسباب هي :

- إدارة العمليات بأقل تكلفة و أكثر سرعة وأكبر دقة
- القيام بعمليات لا يمكن عملها يدويا .
- إنجاز خدمات جديدة للمستفيدين لا يمكن إنجازها دون الآلة ، ومن أهـداف الإعـارة الآليـة نذكر:
- التحكم في دوران الوثائق و مصادر المعلومات بدقة .

[1]- النوايسة غالب عوض: مرجع سابق، ص 34.
[2]- عمر أحمد، الهمشري ،ربحي مصطفى، عليان. المرجع في علم المكتبات والمعلومات.عمان: دار الشروق، 1995. ص. 287.

- إعداد الإحصائيات الدورية التي تساعد في عملية التقييم و من ثم تحديد قدرة المكتبة أو مركز المعلومات و مدى نشاطه في توصيل حاجيات المستفيدين .
- تحديد حالة المستعير و متابعة التأخير و القيام بالإجراءات اللازمة لذلك .
من هنا فالإعارة قد ساهمت بشكل كبير في التخفيف من عبء الإجراءات التقليدية محققة في ذلك التحكم في الوقت والتقليل من الجهد .[1]
حيث اتجهت معظم المكتبات إلى إدخال الحاسوب و البرمجيات المساعدة[2] و نذكر على سبيل المثال برمجية السنجاب الذي بدوره يوفر الإعارة الآلية بالإضافة إلى الكشافات الآلية ... الخ. و يستخدم الحاسوب و البرمجيات بسبب مدى فاعليتها في كل الأنشطة و العمليات المكتبية و أفضل استخدام لها في مجال الإعارة الآلية،و كذلك مع توظيف تقنية الاتصال المباشر و التشابك من خلال شبكات المعلومات الدولية و المحلية و ما نتج عنها من سرعة و دقة في الأداء و تقليل المهام فضلا عن أنها تسمح بربط الأنظمة التعاونية الأخرى و كذلك بالعمليات المكتبية في المؤسسة نفسها و يتجلى ذلك في ضبط حركة الإعارة و ندرة الأخطاء ، القدرة على مد المعلومات الكافية عن المستفيد و عدد اعاراته و عن الوثائق المعارة ، وتقديم خدمات إضافية.

2-6-2-2- خدمة الإحاطة الجارية :[3]

تعرف هذه الخدمة و التي تسمى مسميات أخرى فضلا عن الإحاطة الجارية Current Awareness هي معلومات سريعة Express Information أو إنذار مبكر Early Warning أو توثيق تعريفي Annotated Documentation و تعني و إن تعددت التسميات التعريف و الإلمام بالتطورات الحديثة في فرع من فروع المعرفة بضوء اهتمامات المختصين و الباحثين و المستفيدين الآخرين و أنها إتاحة الفرصة لملاحقة المستفيدين للنتاج الفكري المتصل بمجالات اهتمامهم كما تعرف بأنها نظم استعراض الوثائق المتاحة حديثا و اختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد أو الجماعة و تسجيلها حتى يمكن إرسال إخطارات للأفراد أو الجماعات محل الاهتمام و يرى البعض أن هذه الخدمة وجدت من اجل المساهمة في استغلال الوقت و الجهد والسرعة المطلوبة بإخبار المستفيدين ما يرد إلى المكتبة أو مركز المعلومات من مصادر المعلومات جديدة حال استلامها ليتمكن من الاطلاع عليها و الاستفادة منها و أماكن وجودها و ما توصل إليه

1- السامرائي ،إيمان فاضل، قنديلجي، عامر إبراهيم. حوسبة وأتمتة المكتبات. عمان: دار المسيرة، 2003 .ص 154.
2- زين عبد الهادي. الأنظمة الآلية في المكتبات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995 ص 163.
3- مؤيد يحي، خضير. مرجع سابق. ص 66.

الباحثين الآخرين في مجال تخصص معين قد يهم هؤلاء المستفيدين الذين توزع عليهم تلك النشـرات والذي يؤدي إلى تعزيز الثقة و العلاقة بين المستفيد و المكتبة أو مركز المعلومات في إدامـة العمـل المشترك بينهم .

والهدف من هذه الخدمة توفير المعلومات إلى مجموعة من الأفراد كأعضاء في مؤسسة ما أو أعضـاء هيئة تدريسية في الجامعة و هي موجهة إلى مجموعة من الأفراد و ليس لفرد واحد [1].

كما أ ا دف إلى تسهيل مهمة الباحث بإبلاغه بمحتويات الدوريات التي وصلت حـديثا لمراكـز المعلومات كما تتمثل في حصر محتويات الدوريات التي وصلت خلال فترة معينة و نظـرا " لكثـرة المستفيدين و تنوع تخصصا م و اهتماما م فان المستفيد يرغب في الاطلاع على عدد من الدوريات التي تصل إلى مركز المعلومات و التي تقع ضمن نطاق تخصصه لذا فإ ا تعمل على تقديم أفضل مـا يمكن إلى المستفيد و إعلامهم بكل جديد في مجال التخصص حيث أن الغاية منه هو إعلام المستفيدين بما وصل من جديد في أي مكان يقدم خدمة للمستفيدين كالمكتبات أو مراكز المعلومات التي ترفـد مجالات تخصصهم بأفكار و نظريات جديدة و مشاكل جديدة تحتاج إلى حلول و كذلك طرائـق و وسائل جديدة لجميع المشاكل القديمة و الحديثة و حالات جديدة لها تأثير على فعل مستفيدين معنيين و كيفية عملهم و مع التطور التكنولوجي و توفر الحواسيب فان هـذه الخدمـة يمكـن بثهـا إلى المستفيدين عن طريق الطرفيات المرتبطة ا .

وقد تكون طرفية في مدخل المكتبة تقدم من خلالها قوائم المحتويات أو الأغلفـة الخاصـة بالكتـب ويكون تصفحها من قبل المستفيد أو وفق برنامج يكون التصفح ذاتيا " و أن الحاسوب يساعد علـى أداء خدمة الإحاطة الجارية .

وتعمل هذه الخدمة على الإلمام بالتطورات الحديثة في أي فرع من فروع المعرفة خاصـة مـا يهـم المستفيدين كل حسب مجال إهتمامه و من فوائدها نجد:

- الدقة في تحديد المواد التي ستختار وفق اهتمامات المستفيدين

- توفير تغطية كاملة للوثائق التي يصعب على المستفيد أن يكتشفها و ذلك من خلال الارتباط بمراكز معلومات أخرى أي تحقيق الشمولية في التغطية .

1- قموح ، ناجية . السياسة الوطنية للمعلومات العلمية والتقنية ودورها في دعم البحث العلمي بالجزائر:دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري .أطروحة دكتوراه دولة : علم المكتبات: قسنطينة ، 2004 .ص.205.

- السرعة في الحصول على منشورات حديثة من خلال وسائل الاتصال المتطورة مثل البريد الإلكتروني و إعلام المستفيدين بالمنشورات قيد الطبع.

2-6-2-3- خدمة البث الانتقائي للمعلومات :

ورد في أدبيات علم المكتبات و المعلومات تعريفات متعددة و كثيرة لمصطلح البث الانتقائي للمعلومات و منها كما عرفه هانزلون (H.P.LUHN).[1]

البث الانتقائي للمعلومات هو الخدمة في مؤسسة ما و التي تعني بتوجيه المواد الجديدة من المعلومات مهما كان مصدرها إلى نقاط في المؤسسة حيث احتمال الفائدة منها فيما يتعلق بالعمل أو الاهتمام ا غالبا.

أو كما عرفه كليرغينشا و ميشال مينو بأنه إجراء يسمح لكل مستفيد أو مجموعة من المستفيدين بالتعرف على الوثائق المتعلقة بمجالات اهتمامهم بعد انتقائها من جملة المطبوعات التي تم ورودها خلال فترة معينة . أما ما ورد في المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات فهو خدمة مستمرة لبث الوثائق والمراجع و المستخلصات و البيانات التي يجري اختيارها وفقا لاتجاهات و اهتمامات المستفيدين.

إن هذه الخدمة هي جزء من خدمة الإحاطة الجارية لكن لأهميتها يمكن عدها خدمة مستقلة وخصوصا مع استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديمها و هي طريقة يتم من خلالها تعريف المستفيد و إحاطته علما بمصادر المعلومات الحديثة ذات العلاقة بمجال تخصصه أو عمله من خلال مطابقة المعلومات التي يتم الحصول عليها مع المصطلحات التي تعبر عن اهتماماته الموضوعية و تخصصه و التي يتم تحديدها بعد المقابلة الشخصية و تعد هذه الطريقة من أفضل طرائق خدمة الإحاطة الجارية لأ ا موجهة للفرد مباشرة أي أ ا مصممة وفقا لاحتياجات كل باحث بعينه و لهذا فإ ا تختلف عن نشرة الإحاطة الجارية الموجهة للباحثين ككل أو للباحثين كمجموعات أو قطاعات و دف هذه الخدمة بصورة عامة إلى تزويد كل مستفيد بصفة دورية بالمعلومات أو البيانات التي تدخل ضمن نطاق اهتماماته[2] كما أ ا تلبي حاجة المستفيد على مستوى أدق و ذلك بحصر المقالات التي تدخل ضمن اهتمام المستفيد بغض النظر عن الدورية التي صدرت فيها فالمستفيد هنا يحدد الموضوع الذي يرغب الحصول فيه على المعلومات،لذا فأن المستفيد يمهد الحصول على المعلومات المطلوبة بالسرعة الممكنة ولا يهمه حجم مركز المعلومات أو يصرف عليه من ميزانية أو عدد العاملين لأنه يقيس كفاءة هذا

---

[1]- مؤيد يحي، خضير: مرجع سابق، ص 73.

[2]- فراج ، عبدالرحمن . مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية.[على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم : 2011/04/12. متاح الرابط التالي:
http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle

المركز أو المكتبة أو المؤسسة التي تقدم إليه المعلومات من خلال سرعة الحصول على ما يريده فالعنصر الزمني هام جدا و خصوصا في مجال العلوم التقنية إذ أنه مجال ديناميكي و سريع التطور لذا فإن خدمة البث الانتقائي للمعلومات هو شكل متطور من أشكال خدمات الإحاطة الجارية و المقصود بالانتقائي هو التوجيه الذي يكفل تعريف المستفيد بالوثائق المتصلة باهتماماته فقط. و قد ارتبط مصطلح البث الانتقائي للمعلومات باستخدام الحواسيب في اختزان البيانات و استرجاعها حيث تتيح النظم الالكترونية مرونة في الاسترجاع لا تكفلها النظم اليدوية.

2-6-2-4- خدمة الترجمة الآلية :

تحرص المكتبات أو مراكز المعلومات على تقديم هذه الخدمة خاصة بعد أن أصبح المستفيد بإمكانه الوصول إلى أية مكتبة أو مركز معلومات في العالم بواسطة التكنولوجيا الحديثة (الحواسيب، الاتصالات) وقد حلت الترجمة الآلية لكي تكون وسيلة مساعدة للمستفيدين وعليه تكون الترجمة الآلية استخدام الحاسوب في نقل النصوص من لغة إلى لغة أخرى. من خلال ترجمة البحوث والأعمال العلمية المتخصصة أيا كان مجالها حيث يتركز الاهتمام في المقام الأول على المادة العلمية التي تشتمل عليها الوثائق المترجمة، بينما يأتي الاهتمام بالشكل أو الأسلوب في المرتبة الثانية[1] وهنا يمكن القول أن الترجمة الآلية مهما تكن فلن تكون بمستوى الترجمة البشرية و لكن تكون شيء مساعد في تخطي بعض الحواجز اللغوية و ذلك لان للغات معاني متعددة و مرادفات كثيرة و هي وسائل بث المعلومات إلى المستفيدين في اللغة التي يفهمونها لذا فان تقديم هذه الخدمة إلى المستفيد تساعده على تخطي الحواجز اللغوية لان المستفيد مهما أجاد اللغات التي توثق النتاج الفكري فإنه لا يمكن أن يجيد جميع اللغات و الترجمة أحد الخدمات التي لا يمكن الاستغناء عنها و هذا ما أوصى به البرنامج العالمي يونيسف حول الاهتمام بالترجمة بعد أن تم التأكد من عدم وجودها باللغة المطلوبة كذلك من أجل تعريف المستفيدين و اطلاعهم على الجديد في مجال تخصصهم.

وتتم الترجمة الآلية وفقا لبرمجية إلكترونية[2] وتخضع برامج هاته الخدمة إلى التطوير المستمر و أصبحت اليوم برامج الترجمة الآلية مستخدمة بكثافة في عدة مجالات خاصة المؤسسات التوثيقية و تزيد فعالية هذه الأنظمة في المجموعات النصية المتجانسة التي تنتمي إلى تخصص واحد ذات العلاقة التشكيلية المتقاربة مثل الملخصات التقنية و من أهم برامج الترجمة نذكر:[3]

1- قاسم، حشمت. مرجع سابق، ص 289.
2- نسيبة ،عبد الرحمان كحلية. مدخل إلي علم المعلومات. جدة: دار المجمع العلمي، 1997، ص 95.
3- النشار ،السيد: مرجع سابق، ص 52.

-نظام التشغيل systram : وهو أكثر البرامج إنتشار وشهرة و جودة عن باقي الأنظمة حيث يمتاز بخاصية العمل عن بعد بواسطة حاسوب مركزي مثبت فيه لترجمة النصوص التي يتم تحويلها عن طريق الحواسيب المتصلة به .

-نظام التشغيل alps : وهو مصمم في الولايات المتحدة الأمريكية ويمكن من الترجمة جملة بعد جملة ، ثم تظهر الترجمات الممكنة لكل جملة ومن ثم يختار المستفيد الترجمة المناسبة من خلال الخيارات المتاحة .

والهدف الأساسي للترجمة الآلية هو القضاء على العائق اللغوي للمستفيدين .

2-6-2-5- خدمة النشرالإلكتروني :

يمثل النشر أهمية خاصة بمراكز المعلومات خاصة تلك التي تتبع هيئات بحثية أو ترتبط بمؤسسات تنتج معلومات إذ من المعروف أن المعلومات لا تستهلك بل إن استخدامها يؤدي إلى مزيد من المعلومات عن طريق إنتاج و توليد معلومات جديدة و تحرص بعض المكتبات أو مراكز المعلومات على القيام بخدمة النشر إيمانا منها بأهمية مثل هذه الخدمة في توصيل المعلومات للمستفيدين و يقصد بالنشر إصدار المطبوعات و توزيعها[1]، كما أن النشر الإلكتروني يعني "نشر المعلومات التقليدية الورقية عبر تقنيات جديدة تستخدم الحواسيب وبرامج النشر الإلكتروني في طباعة المعلومات وتوزيعها ونشرها "[2] وهي خدمة تتم من خلال مؤسسات معينة أو أن يؤسس لها جهاز خاص و تعكس عملية النشر نشاط المكتبات و مراكز المعلومات و خدما ا ، فبدون النشر لا تصبح للمعلومات قيمة فعالة لذلك تحرص معظم المكتبات و مراكز المعلومات على نشر مطبوعا ا الأدبية أو اصدار المطبوعات الثانوية التي تضم مصادر المعلومات البيبليوغرافية و الكشافات و المستخلصات و الأدلة ...الخ[3]

وأن مستقبل النشر سواء للكتب أو الدوريات سوف يتأثر كبيرا بالتقدم المذهل الذي طرا على صناعة النشر الالكتروني مما اثر على توزيع الدوريات المطبوعة حيث قد تراجع في معدلات الاشتراك في الدوريات و كذلك اتجاه العديد منن ناشري المطبوعات الدورية إلى النشر الالكتروني عبر شبكات المعلومات العالمية و خاصة الانترنيت و على المكتبات أو مراكز المعلومات أن تقوم بالدور الملقى على

[1]- مؤيد ، يحي خضير: مرجع سابق، ص .64.
2- بومعرافي ، بهجة مكي . بناء المجموعات في عصر النشر الإلكتروني وانعكاساته على المكتبات في الوطن العربي .المجلة العربية للمعلومات .مج18،ع2.(تونس1997).ص.46.
[3] - محمود أحمد، إيتيم. التوثيق في مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان :جمعية المكتبات الأردنية، 1983. ص.232.

عاتقها في تقديم خدمات المعلومات بم يتماشى مع تكنولوجيا المعلومات بالاعتماد على النشر الالكتروني في نشر الأبحاث و المقالات الخاصة بأعضاء الهيئة التدريسية بالجامعات .

إن النشر الالكتروني سيكون له أكبر الأثر على خدمات المعلومات في المكتبات و مراكز المعلومات وتحويل النظام التقليدي الذي يعتمد على العمل اليدوي الذي يقوم به الأفراد إلى النظام الآلي بما فيه من دقة و سرعة فائقة و تحقيق منافع كثيرة سوف تنقل المكتبات من عصر استخدام نظام الاسترجاع البيليوغرافي المباشر إلى نظم الاسترجاع الالكتروني ، و ستظهر قدرة المكتبة على استغلال هذه التقنيات الحديثة لتوفير خدمات لم تكن قادرة على تقديمها سابقا[1].

إن التأثير الالكتروني على خدمات المكتبة أصبح من الطبيعي نتيجة لتقديمها خدمات النشر الالكتروني الذي يخدم الباحث على الانترنت عبر الشبكة للبحث في قواعد المعلومات البيليوغرافية حيث أصبح استخدام هذه الشبكة مألوفا في المكتبات.

2-6-2-6- خدمة تدريب المستفيدين:

إن الاهتمام بالمستفيد و إرشاده و تدريبه يرجع إلى منتصف القرن الخمس عشر. حيث قام رالف والدو بالقاء محاضرات أكد من خلالها على تعيين موظف لتعريف المستفيدين كيفية الانتفاع من محتويات المكتبة و قد بدأت المكتبات منذ زمن بعيد بعقد لقاءات و ندوات إضافة إلى جولات تعريفية و عرض أفلام لكيفية استخدام المكتبة و التعامل مع مصادر المعلومات و عمل مطويات و توزيعها إلى الطلبة بشان ذلك و أن التدريبات هي لاستخدام المصادر التقليدية . و في الثلاثينيات بدا الاهتمام بتدريب الطلبة الجامعيين و في الخمسينيات تطور الاهتمام بالمستفيدين و أما فترة السبعينيات فتميزت بالدقة و العمق و التحليل لتطوير الخدمات و في الثمانينات تم التركيز على التدريب على استخدام المكتبة و التقنيات الموجودة فيها.

أما الآن و في طور دخول الحواسيب فان التدريب و الإرشاد أصبح ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها في كيفية استخدام الحاسوب و الوصول إلى المعلومات ، إذ أثرت الوسائل الحديثة في حوسبة المكتبات على المستفيدين و ظهرت مشاكل الاستعمال و تبين ضرورة تدريب المستفيدين على استخدام الطرفيات و تفهم استراتيجيات البحث دف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات واكساب المستفيدين القدرة على الإفادة من مصادر المعلومات و الخدمات المعلوماتية المتاحة.[2] ومهما تباينت

---

[1]- الرفاعي ، عبد المجيد . نظم المعلومات الحديثة في المكتبات والأرشيف . [على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم : 2011/05/18. متاح على الرابط التالي :

http://www.arabcin.net/arabiaall/studies/faselwaheone.htm

[2]- صوفي ،عبد اللطيف. المراجع الرقمية والخدمات في المكتبات الجامعية. عين مليلة: دار الهدى، 2004 ص43.

الوسائل و الدراسات إلا أ ا تلتقي في مصب واحد و هو تعليم و تدريب المستفيدين من خـدمات المكتبات أو مراكز المعلومات.
لقد أصبح التدريب بالنسبة للمستفيد شيء أساسي لأن المستفيد بإمكانه الآن الوصول إلى المعلومات من أي مكان يتوفر فيه حاسوب حيث بدأت شركات البرمجيات و بالتعاون مع بعـض المكتبـيين بتجهيز أنظمة معلومات إلكترونية صديقة إلى المستفيد و التي تقوم بإمكانية البحث و مساعدته الفعالة في إجراءات الوصول إلى المعلومات و لا يكفي أن يبذل مركز المعلومات أو المكتبات جهده في تقديم النوعيات المختلفة من خدمات المعلومات فحسب و إنما لا بد من تدريب المستفيدين علـى كيفيـة الاستفادة من هذه الخدمات و الإسهام فيها و لا بد من التوعية بأهمية هـذه الخـدمات و قيمتـها باعتبارها جزءا أساسيا من نشاط البحث الذي يقوم به معظم المستفيدين و توفر عليهم الكثير مـن الوقت و الجهد و التكاليف . و المستفيد هو أساس كل نظام لأن النظام وجد من الأجل أن يكـون هناك مستفيد يلبي طلبه. و يتوقف على المستفيد درجة نجاح أي نظام سواء كان تقليديا او إلكترونيا و نعني ذا درجة إستفادته من خدمات المعلومات التي يقدمها هذا النظام أو ذاك.

2-6-2-7- خدمات شبكات المعلومات:

إن من أهم مظاهر تكنولوجيا المعلومات اليوم هي الشبكات و التي تعرف على أ ـا عبـارة عـن مؤسستين أو أكثر تشتركان معا في نمط عام لتبادل المعلومات عن طريق وصلات الإتصال ، لتحقيق أهاف مشتركة من نمط إتصال مترابطة أو متصلة في شبكات المعلومات .

و الهدف الرئيسي من **التشابك** هو تسهيل الوصول إلى المعلومات المتاحة و زيادة إنتاجيـة القـوى العاملة إذ أن شبكة المكتبات مثلا تقدم فهارس كاملة للمجموعات الموجودة لديها و غالبا ما تقدم المصدر الأساسي الذي يسهل الوصول للوثيقة ، كما تقدم الدليل على العمل المشترك بين المكتبـات ومسؤوليا ا الهامة في تقديم المعلومات .

2-6-2-8-خدمات الأنترنيت:

لقد غدت الإنترنت جزءا لا يتجزأ من الحضارة الحديثة حيث" أصبحت عنصرا أساسـيا في العمـل والتجارة والعلوم والفنون والترفيه وباقي ا الات الأخرى ، إذ ستمكن المكتبات المشاركة فيها مـن تقديم الملايين من عناوين الكتب أو ما يعادل محتويات عدة مكتبات كبرى[1] حيث تقدم الأنترنت عدة

[1]- محمود عباس، طارق. المكتبات الرقمية وشبكة الأنترنت. القاهرة: المركز الأصيل للنشر والتوزيع،2003.ص.22.

خدمات يستطيع من خلالها المستعمل الحصول على ما يحتاجه من معلومات[1] فهي خـدمات تـؤمن الإرتباط الثقافي و التجاري و العلمي بين الأفراد و من أهم تلك الخدمات نذكر :

-**البريد الإلكتروني email**:ويعد هذا الأخير أكثر خدمات الإنترنت شعبية بل هو المشـجع الأول على الإشتراك فيها لدى كثير من الناس وهو يعني إرسال و إستقبال الرسائل إلكترونيا كما لا يتطلب تكوين عال قصد الإستعمال و يتميز بقلة تكاليفه و اليسر إضافة إلى أنه لا يتأثر بالظواهر أو الظروف التي تعرفها باقي أشكال الإتصالات

-**بروتوكول نقل الملفات ftp**:يستخدم هذا البروتوكول لتبادل المعلومات بين الحواسيب سواء تعلق الأمر بنصوص أو برامج أو صور أو غيرها و قد لقي إنتشارا واسعا و يمكن من خلاله طبع معلومات من حواسيب أجنبية خارجية على الحواسيب الخاصة و تشكل هاته الخدمة موردا هاما ضمن شـبكة الشبكات ، و يستخدم في توصيل الوثائق إلكترونيا و نقل ملفات التزويد و الفهارس بين المكتبات.[2]

-**مجموعات الأخبار (النقاش):** وتسمح هاته الخدمة للمشتركين ا بالإطلاع على المناقشات المتعلقة بمختلف الموضوعات و لتسهيل الإستفادة منها تقسم مجموعات الأخبار إلى مستويات تصنيف مختلفة كالمستوى الأول مثلا الذي يحتوي على 22 نوع من الموضوعات ثم تنقسم إلى تفريعات في المستوى الثاني .

-**الربط عن بعد** : وهي تقوم بربط الحواسيب عن بعد ، حيث تمكن من إستخدام البرامج الجاهزة لحواسيب أجنبية و تجعلها و كأ ا متضمنة داخل الحواسيب الشخصية للمستفيدين من هذه الخدمة وتسير وفق مبدأ مخدم الزبائن حيث يضع الزبون و الحاسوب عند برنامج معين

- **الإتصال المباشر**: وظهر أول مرة في فلندا عام 1988 وقد تم إستخدام هاته الخدمة في أكثر من 60 بلد حيث تتيح عملية التحاور بين المستفيدين على قنوات تحتوى على عدة غرف أماكن خيالية لتتم مناقشة الموضوعات المختلفة.

– **الشبكة العنكبوتية العالمية:** أو ما يسمى برابط التغطية العالمي ، لقد بدأت هاته الشبكة بالظهور في أواخر الثمانينات من القرن الماضي و ذلك في المركز الأوروبي لفيزياء الجسيمات حيث كان

---

[1]- الصادق بيزان، حنان. التحديث المؤسسي وجودة المحتوى المعلوماتي. [على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم: 2011/04/20. متاح على الرابط التالي:

http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid

[2]- صوفي، عبد اللطيف .المكتبات في مجتمع المعلومات. عين مليلة، دار الهدى، 2003، ص65.

العلماء يستعملو ا لنشر النصوص الفائقة و من ثم إنشاء صفحات الويب بإستخدام لغة ترميز وتكون النصوص بشكل هرمي و تقوم فكرة الشبكة العنكبوتية على تقنيات حديثة[1] تتمثل فيما يلي:

- **الهايبرتكس** : ويقصد ا تلك النصوص التي تسمح لنا بجلب أي جزء منها كما نريد و من هنا حرية القارئ أو المتصفح في تتبع الإتجاه الذي يشاء عبر الوثيقة و باللجوء إلى الوصلات.
- **الهايبرلنك** : هي عبارة عن إشارات مرجعية تساعد في سرعة التنقل بين مواقع الويب و تتيح المعلومات في شكل كلمات تحتها خط .
- **الهايبرميديا** : أو ما يسمى بالوسيط الفائق و هي تتيح المعلومات بالصوت و الصورة مثل لقطات فيديو أو على شكل أصوات مسجلة.

2-7- العراقيل التي تواجه خدمات المعلومات الإلكترونية:

إن مفهوم عصر المعلومات الذي تلعب فيه المكتبات و مراكز المعلومات دورا رياديا ، هو العصر الذي يكون فيه تأمين و توزيع المعلومات و التعامل معها هو أهم سمة و نشاط إقتصادي و ثقافي في ا تمع ،ولقد تأثرت مختلف المؤسسات و مراكز المعلومات ذا ا تمع الجديد بصفة مباشرة أو غير مباشرة و المكتبات بصفة خاصة من خلال خدما ا و الدور الذي يجب أن تلعبه في تلبيـة رغبـات واحتياجات المستفيدين و لبلوغ ذلك يجب التغلب على عدة مشاكل و عراقيل تحـول دون ذلـك ونحاول إبراز بعض منها فيما يلي:[2]

- قلة الموارد المالية المخصصة للمكتبات والارتفاع الهائل فى أسعار الكتب والدوريات العلمية وكذا ارتفاع أسعار الاشتراك فى قواعد البيانات وخاصة العلمية والطبية
- النقص فى إعداد المؤهلين العاملين فى مراكز المعلومات والمكتبات
- تدنى الوعي بأهمية المعلومات والمكتبات وما تمثله فى جميع الأنشطة ومجالات الحياة اليومية
- الحاجة إلى البرامج و الدورات التدريبية اللازمة لتطوير قدرات ومهارات العاملين فى المؤسسات المعلوماتية وخاصة ما يخص الحاسب الآلي وقواعد البيانات
- استخدام الحاسب الآلي فى العلميات الفنية لا يزال فى مرحلتة الأولى فى بعض المكتبات . وارتفاع أسعار البرامج الجاهزة المستخدمة فى المكتبات .

---

[1]- صوفي ،عبد الطيف. الأنترنيت أدواتها وجدواها في المكتبات. مجلة العلوم العلمية والتقنية، 1998 .ص. 32.
[2]- عفيفي، محمود. التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات .القاهرة: دار الثقافة والتوزيع والنشر، 1994. ص. 30.

- افتقار العديد من المكتبات ومراكز المعلومات إلي الأجهزة والمعدات والأدوات اللازمة لتسير أعمالها .
- افتقار العديد من المكتبات ومراكز المعلومات إلى اللوائح التنظيمية والسياسات المكتوبة اللازمة لتأدية هذه المؤسسات لأعمالها مثلا الوصف الوظيفي ، اللوائح الإجرائية والتعليمات للأعمال اليومية.
- انعدام الإعارة المتبادلة بين المكتبات المختلفة ومراكز المعلومات.
- انعدام التعاون بين المكتبات المختلفة . وعلى سبيل المثال انعدام التعاون التنسيق فيما يخص استيراد التقنيات الحديثة أو فيما يخص البرامج الجاهزة.
- انعدام نظام وطني للمعلومات الذي يستطيع أن يعمل على التنسيق بين المكتبات ومراكز المعلومات وتنظيم أوجه التعاون بينهما.
- عدم وجود الفهرس الموحد للمكتبات ومراكز المعلومات الذى يعتبر أحد البنى التحتية الوطنية فى مجال المكتبات والمعلومات ، والذى يكون توجهه نحو استقطاب الموارد المعلوماتية الببليوجرافية التى تمثل النتاج الفكري المنشور وغير المنشور والموجود فى المكتبات الجامعية على هيئة قاعدة معلومات ببليوجرافية ضخمة تقوم على مواصفات ومعايير عالمية من شأ ا توحيد بيانات أوعية المعلومات وتسهيل تبادل التسجيلات الببلوجرافية بين المكتبات على الخط المباشر مما يجنبها فهرسة الوعاء الواحد عشرات المرات.
- البيئة التكنولوجية الضعيفة من خلال غياب التنسيق في إطار السياسات الوطنية للمعلومات
- الأمية المعلوماتية أو التكنولوجية و عدم المعرفة الدقيقة في إستثمار إمكانات التكنولوجيا الحديثة.
- قلة و ضعف القوى العاملة الماهرة و ضعف برامج التدريب والتأهيل .
- إستخدام تكنولوجيا المعلومات كمظهر حضاري فحسب بدافع المباهاة الإعلامية أوالإجتماعية أكثر من محاولة الإستفادة من المعلومات للوصول للمعرفة.
- السيطرة على المعلومات ومشاكل أمنها والقرصنة المعلوماتية.

من خلال ما سبق يظهر جليا أن التقنيات الحديثة للمعلومات قد ساهمت بشكل كبير في تغيير الصورة التقليدية لمختلف الخدمات المتعلقة بالمعلومات و التي تتميز بالبطئ في تنفيذ الاجراءات المتعلقة بالأوعية و تقديم الخدمات للمستفيدين ناهيك عن فاعليتها في القيام بكل ذلك ،و هو الشيئ الذي قضت عنه هذه التقنيات الحديثة للمعلومات و هكذا فإن المكتبات و مراكز المعلومات بدأت تتغير وأصبح لها دور حيوي في هذا العصر الإلكتروني و رسالتها في اختيار و تخزين و تنظيم و نشر المعلومات أصبحت ذات أهمية كبيرة ،لذا فإن طريقة تنفيذ هذه الرسالة أو المهمة التي يجب أن تتغير بصورة فاعلة فيها .إذا أريد لهذه المكتبات مواصلة الحياة[1].

1- الهوش،ابوبكر محمود.تقنية المعلومات و مكتبة المستقبل.القاهرة :دار عصمى للنشر و التوزيع،1996.ص.89

الفصل الثالث

المستفيدون من خدمات المعلومات الإلكترونية

تحتل خدمات المعلومات الإلكترونية و كذا المستفيدين منها في المكتبات، ومراكز المعلومـات في الوقت الراهن أهمية كبرى، لما لها من الأثر الكبير في تسهيل الوصول إلى المعلومات؛ من خلال ربط المستفيد بالإنتاج الفكري الحديث والقديم . كما أن إسهامها في إيجاد حلـول متنوعـة لمشـكلات الحصول على المعلومات،و كيفية تلبية احتياجات المستفيدين يزيد في تفعيل الدور الذي تؤديه هـذه التقنيات في تقدم نظم المعلومات ، وتطورها بالشكل الذي نراه الآن.كما تعد احتياجات المسـتفيدين بمثابة حجر الزاوية لتخصص المكتبات والمعلومات، ولمواجهة احتياجات المستفيدين والإجابة على تساؤلا م تم اللجوء إلى خدمات معلومات الكترونية أكثر نجاعة و فعالية و ما يرتبط ا مـن عمليـات كالاقتنـاء والتنظيم والاختزان والاسترجاع؛ ذلك أن مواجهة تلك الاحتياجات إنما يتوقف على طبيعـة المعلومـات المقدمة كماً وكيفاً.

3-1- المستفيد:

يعتبر المستفيد عنصر أساسي في نظم المعلومات التي تم بنقل المعلومات بين طرفين اثنين أو أكثر, توجد بينهم مسافات متفاوتة في الزمان والمكان[1]

و كان من ابرز السيمات المميزة للاهتمام بالمعلومات والخدمات المتعلقة ا في المرحلة الراهنة هو التركيز على المستفيد منها و أنماط الاستفادة لان المستفيد من المعلومة و من خدمات المعلومات هو المبرر الوحيد و الأساسي لوجود أنظمة المعلومات ومختلف الخدمات المرتبطة ا.

3-1-1- تعريف المستفيد:

لقد اختلف أخصائيو المعلومات في تحديد مفهوم المستفيد فحسب دورية aniual review يعرف المستعمل للمعلومة بالمستفيد الذي يدرك نقص في معرفته للعالم فيحاول إيجاد حلا ليصلح هذا النقص, و مهما كانت تسميته المستعمل, الزبون, القارئ سواء كان باحثا عن المعلومات أو متسببا في الغرض فهو من وجدت المكتبة أو إي مركز معلومات أخر لخدمته و تلبية احتياجاته لكل هيئة تريد الإبقاء على زبائنها و الزيادة في عددهم[2]

فمن الناحية اللغوية, يمكن تعريف المستفيد على انه المستعمل أو المستخدم[3].

---

[1]- غينشا، كلير. علوم وتقنيات المعلومات والتوثيق. تونس: اليونسكو، 1987. ص. 343.

[2] - Chalange bertrant accueillir orienter, informateur, lorganisation de services au publics dans les bibliotheque paris: edition de la librairie, 1996. P.171.

[3]- إدريس، سهيل.المنهل:قاموس فرنسي عربي. بيروت، دار الآداب، (د.م).(د.ت). ص. 1248.

أما من الناحية الاصطلاحية فيعرفه المعجم المعرب لمصطلحات المكتبات و المعلومات المستفيد بالفرد الذي يشغل جهاز أو يستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل المكتبة[1]

أما بالنسبة لليونزسيت فتعرف المستفيدين بأ م " أشخاص لديهم احتياجات خاصة للمعلومات والتعليم على المستوى النفسي و الاجتماعي"

من جهة أخرى يعرف المستفيد بأنه " شخص يستخدم أو يستعمل شيئا ما أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة و من خدما ا, و مصطلح المستفيد أفضل من مصطلح الزبون و العميل, حيث ينتشر استخدامه في مجال التسويق و البنوك, و مصطلح المستفيد أفضل كذلك من مصطلح رائد المكتبة أو مركز المعلومات فالأخير قد يحمل معنى مساندا أو دائما للمكتبة, كما يعد مصطلح المستفيد أو المستخدم أفضل من القارئ لان مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرأ أو ترى أو تسمع[2]

فالمستفيدون هم أولئك الذين تم إنشاء أنظمة المعلومات من اجلهم فهم المنتفعون ا و هم الذين تؤول إليهم نتائج تطوير و تحديث أقسام المكتبات وخدما ا, أي أن المستفيد هو الغاية الكبرى و الأساسية من تقديم خدمات المكتبات و المعلومات.

وهذا يعني أن المستفيد هو كل شخص قد يحتاج إلى معارف لإشباع رغباته النفسية, و الاجتماعية, قد يحتاجها لحل مشاكله في حياته اليومية و العملية و قد تكون لإثراء حياته الشخصية أو لتحسين مستواه التعليمي و تنمية مهاراته الفكرية, فهو الشخص الذي يستعمل, يبحث و يحول المعلومة إلى منتجات أو طرق علمية جديدة لتحقيق هدف معين.

وبصفة عامة المستفيد هو كل شخص يقدم على استخدام المعلومة في مجال معين لتحقيق غرض ما.

ففي سياق الاستخدام المباشر لأنظمة المعلومات من طرف المستفيدين نشير إليهم بكلمة المستفيدين النهائيين end-users و هم يختلفون عن المستخدمين الذين نطلق عليهم الوسطاء intermediaries الذين يستخدمون أو يقدمون خدمات بالنيابة عن المستفيدين أولهم (اخصائيوالمعلومات) و ذلك بالنسبة للخدمات الالكترونية (الآلية)كالوصول إلى الفهارس المحسبة على الخط المباشر أو الوصول على الخط المباشر لقواعد البيانات

و من هنا ينبغي أن يتقن الوسطاء التعامل مع التقنيات الحديثة, و يشير بلكين Belkin إلى أن المستفيدين النهائيين الذين يقومون بإعداد الأبحاث قد لا يعرفون المفاهيم التي يبحثون عن معلومات عنها و قد لا يتمكنون من التعبير عن الشيء الذي يريدونه حتى في عقولهم و بالطبع هناك على

---

[1]- الشامي،أحمد محمد، حسب الله ،السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض: دار المريخ، 1988. ص1167.
[2]- عبد المنعم ، موسى غادة. دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002. ص. 249.

الجانب الأخر مستخدمون يعرفون ما يرغبون و يسالون عما يريدونه بوضوح, و المستفيدون النهائيون قد لا يعرفون إلا مصادر المعلومات الشائعة أو المعروفة و قد تواجههم صعوبات في استخدام الأدوات و الأجهزة الحديثة و التعامل معها و يؤثر ذلك بلا شك على إدخال المعطيات و قدر م على تفسير النتائج و التفاعل معها و من هنا يجب التركيز في برامج تدريب المستفيدين على إكسا م مهارة استخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل مباشر حتى تتحقق الجدوى من تسويق مختلف الخدمات المعلوماتية[1].

3-1-2- تعريف غير المستفيد:non user.

هو الشخص الذي لا يستخدم المكتبة أو أي مركز معلومات ولا يستفيد من خدما ا,فهو الشخص الذي لا يعرف مصادر المكتبة ولا يستطيع أن يجدها و لا يدري بخدمات المكتبة,و لا يتوقع خدمة جيدة

وقد ذكر" جون لوبانز" غير المستفيد أو غير العميل non customer على النحو التالي:

"أنه لا يعرف منتجاتك ,لا يستطيع أن يجدها ,أنه لا يحتاجها, أنه لا يفهم ما تستطيع منتجاتك أن تقدمه له, أنه لا يتوقع خدمة جيدة أنه قد صادفته متاعب في استخدام منتجاتك,أنه لا يعرف علامتك أو نوع خدمتك أنه لا يثق في خدماتك أنه يعتقد أن قيمة منتجاتك لا قبل له ا, أنه ببساطة يفضل منتجات أخرى منافسة[2]

ومن هنا وجب الاهتمام بتحويل الشخص غير المستفيد إلى شخص مستفيد بإتباع خطة جيدة لتسويق في المكتبات وقواعد وبنوك البيانات و المعلومات فيجب على المكتبيين و أخصائي المعلومات دراسة متطلبات السوق أولا و الاهتمام بمدى استعداد المستفيدين في الوقت الحالي و أيضا في المستقبل في التفاعل مع المكتبة فعليهم أن يسألوا أنفسهم و يجيبوا على الأسئلة مثل:,

ماالذي يمكن عمله للتغلب على عدم استخدام مصادر المعلومات ؟ ما هي احتياجات ومتطلبات ا تمع منهم؟ ما الإجراءات اللازمة للوصول إلى استخدام كامل للمكتبة أو قاعدة البيانات.

3-1-3- فئات المستفيدين:

هناك أنواع عديدة من مستفيدي المعلومة و يصنفون حسب معايير معينة لان سلوك المستفيد يكون حسب طبيعة النشاط الذي يقوم به و الذي من اجله يبحث عن المعلومة, لذلك فان المعايير التي على

---

[1]- عبد المنعم ، موسى غادة.مرجع سابق. ص .250.

[2]- عبد المنعم، موسى غادة. مرجع سابق. ص .251.

أساسها يصنف المستفيدون عديدة إذ أوضحت دراسات المستفيدين حول ملاحظة السلوكيات الانفعالية والاجتماعية للمستفيد في جماعات صغيرة أ ا تصنف حسب ثلاثة أصناف و هي:

- المستفيد الايجابي (المتمرس): و هو المستفيد الذي يكون راض و يتعاون مع المختص, و لديه معرفة و خبرة بالبحث عن المعلومة و لا يطلب إلا مساعدة قليلة.
- المستفيد السلبي (العرضي): هو المستفيد الذي يكون غير راض و يبدي عداءا, هو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لاستعمال النظام, و لديه مشاكل في البحث عن المعلومة و يخلق مشاكل داخل نظام المعلومات خاصة سلوكه عند استخدام النظام أو وسائل البحث الحديثة, أو حتى باتصاله بالمختصين في المعلومات بسبب المشاكل التي يواجهها, كذلك فهو ينمي سلوكا عدوانيا.
- المستفيد الحيادي (البسيط): هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات و توجيهات أو إرشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث و الاستقصاء عن مكان المعلومات[1].

كما يميز وارزيق « warzig » من جهته أربعة أنواع من مستفيدي نظام المعلومات و هي:

- المستفيد الفعلي (الحقيقي): هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة, و تكون لديه الفرصة لاستعمالها, و يستعملها فعلا.
- المستفيد المحتمل: هو الشخص الذي يعلم أين يجد المعلومة, و تكون لديه الفرصة لاستعمالها,لكن لا يستغل هذه الإمكانية.
- المستفيد الكامن: هو الشخص الذي يهتم بالمعلومة, يحتاج إليها لكن لا يدري أين يجدها[2].
- المستفيد الحالي (النهائي): و هو الشخص الذي يستعمل المعلومة و يستغلها فعلا.

إذن فالتقسيمات متعددة و مختلفة تم ذكر أهمها لكن هناك من يقسم المستفيدين بشكل عام حسب أنشطتهم كالباحثين في مختلف العلوم و العاملون و المهنيون و الفنيون في شتى مجالات الإدارة و الصناعة والطب و التجارة و التكنولوجيا و غيرها من ا الات المختلفة بالإضافة إلى المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات كالطلبة و الأساتذة و غيرهم من عاملين في مجال التعليم العالي و البحث العلمي و بالتالي من غير الممكن إعطاء تقسيم موحد و وحيد حسب معيار واحد لكل فئات المستفيدين و الدليل على ذلك انه في بداية الاهتمام بالمستفيدين و بدراسا م تم تصنيفهم حسب

[1]- مقناني،صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستفيد المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة، دكتوراه علم المكتبات، جامعة قسنطينة، معهد علم المكتبات، 2006، ص36.

[2] - deloof: Jp. les attents des utilisateurs en information scientifique. (S-L): obnist.(S.D)p.48

السن و الجنس و العدد إلى غير ذلك من المتغيرات الخاصة م, حيث كانت نظرة ديموغرافية لدراسة المستفيدين و مختلف فئا م.

3-1-4- دراسات المستفيدين من المعلومة العلمية و التقنية:

لقد أصبحت دراسات المستفيدين من المعلومة العلمية و التقنية تحتل أهمية متزايدة ضمن بحوث دراسات المكتبات و المعلومات إذ أ ا تعنى بالبحث في احتياجات و نوعية المستفيدين من مؤسسة المعلومات أو الخدمة المقدمة لهم, و التعرف على خبرة المستفيدين و مهارا م في تناول المعلومات بالإضافة إلى تحديد دوافع استخدام هؤلاء لمصادر المعلومات.

كما يعرف مركز البحث و الدراسات حول مستفيدي المعلومات العلمية و التقنية بان هذا النوع من الدراسات هو ميدان من ميادين المعرفة, و هو دراسة سلوك مستفيدي و غير مستفيدي المعلومة العلمية و التقنية و دراسة مختلف الأنظمة المعلوماتية و يعرف م ل Menzel هذه الدراسات بدراسة السلوك و الخبرة التوثيقية المكتسبة و تتطرق دراسات مستفيدي أنظمة المعلومات لعدة جوانب من الدراسات:

- دراسة الاحتياجات للمعلومة العلمية و التقنية بصفة عامة.
- دراسة درجة استعمال الوثائق و مختلف أوعية المعلومات.
- دراسة درجة استعمال مصالح المعلومات.
- دراسة الطرق المتبعة و المستعملة من طرف المستفيدين لجمع المعلومات و العوامل المؤثرة في السلوك التوثيقي.

و يرجع أصل هذا النوع من الدراسات إلى سنة 1920 , حيث ظهرت لأول مرة و كانت هذه الدراسات حسب Susan Crawford استجابة للتطور العلمي و التكنولوجي المذهل الذي عاشه العالم بعد الحرب العالمية الثانية[1] فلقد وضع كل من John Cotton و Charles Crampton مناهج تجريبية لمعرفة عادات قراءة مستفيدي المكتبات و قد ازداد الاهتمام بمعرفة القراء بشكل كمي و معرفة نوعية الأنشطة متجها نحو الوصف الديموغرافي لمستفيد المعلومة بشكل تدريجي, إذا تم تصنيفهم ديموغرافيا: من يستعمل المكتبة ؟ كم من الوقت يستغرق ؟ متى يستعملها ؟ من المستفيد ؟ و ما هي جنسيته ؟

[1] - CRA Wford. Susan. information needs and user, in. annual Review of information science and technology. N°13, 1978, p67.

و تطور هذا الاهتمام حتى سنة 1930[1] حيث وضعت تصورات علمية لهذه الدراسات كاستعمال الاستبيانات و المناهج الاجتماعية و حساب الكلمات و مناهج كل من شانون و زيف و ماكلوهان و ويفر, هذه النظرة إذن كانت ديموغرافية لم تساعد على فهم سيرورة البحث عن المعلومة, إلا أن النظرة التصورية, كانت تخص دراسة الحاجة للمعلومات و أسباب البحث, و عملية البحث عن المعلومة, لذلك توصلت هذه الأعمال إلى نتائج واضحة و متفقة عام 1958 بعد المحاضرة الدولية حول المعلومة العلمية و التقنية التي أقيمت بواشنطن[2], اهتمت الدراسات الأولية إذن بمشاكل التسيير و وضع نظام المعلومات و المنتوج الوثائقي, أي توفير المعلومات ملائمتها و تكلفتها, لكن في نفس الوقت كانت الدراسات السيكولوجية للمستفيدين مهمشة فدوافع أو أهداف السلوك التوثيقي, كانت نادرا ما تدرس

3-2- المستفيدون من خدمات المعلومات:

يختلف المستفيدون من مركز معلومات إلى أخر فهم مجموع الأفراد الذين يهتمون بموضوع معين ومن هؤلاء نجد الطالب, المدرس, الأستاذ, الباحث و منهم من يطلع بمهمة إنتاج المعلومة.

و من الممكن التمييز بين ثلاث فئات من المستفيدين من نظم المعلومات و خدما ا تبعا لنوعية ما يمارسون من أنشطة[3]:

- رجال الإدارة و التخطيط و غيرهم من المسئولين عن اتخاذ القرارات.
- الباحثون في العلوم البحثية و التطبيقية.
- الممارسون الفنيون العاملون بمشروعات التطوير في مختلف مجالات التكنولوجيا و الصناعة.

لقد أجريت عدة دراسات لتحديد نوع المستفيدين و تحديد احتياجا م و لعل أهمها الدراسة التي قام ا كل من روزمبرغ rosemberg و آلن جيرسيرجر حول إمكانية الوصول و سهولة الإفادة من المعلومات, هما أهم العوامل التي تقرر ما إذا كان من الممكن الإفادة من خدمات المعلومات أم لا لذلك فان هذه الدراسة انتهت إلى:

- إمكانية الوصول هي أهم العوامل التي تتحكم في مدى الإفادة من إحدى قنوات الاتصال.
- لكل من إمكانية الوصول و النوعية الفنية المعترف ا إثرهما في اختيار المعلومات.

---

[1] -GOUYOU, eline: les besions documentaires des anglicistes TH[3eme] cycle lettres et sc humaines, bordeaux III: 1982.p24.

[2]-DEMAILLY, andré les comportement de communication des chercheurs scientifiques in documentaliste N°15, 1978. p11.

[3]- شرف الدين، عبد الوهاب. الموسوعة العربية في الوثائق والمكتبات. قطر،:دار الثقافة، 1986، ص 678.

ـ يتأثر الوصول إلى المعلومات بالخبرة, فكلما ازداد المستفيد بالخبرة كلما كان اقرب من المعلومات.
ـ هناك علاقة بين معدل تقبل الأفكار و المعلومات و رفضها و النوعية المعرف ا للمعلومات.

حيث يستفاد من هذه الدراسات الخاصة بالمستفيدين و احتياجا م ضرورة الاعتماد على العناصـر التالية:

ـ تنمية الثقة في النفس للمستفيد و استمرارية تقديم الخدمات اللازمة.
ـ تدريب المستفيدين, ذلك أن الدراسات أكدت أن هناك فئات كبيرة من المستفيدين من لا يعلمون شيئا عن الكثير من خدمات المعلومات المتاحة لهم.
ـ تحديد أنواع خدمات المعلومات التي يفضلها المستفيدون: الفهارس الآلية, خدمة الإحاطة الجارية, البث الانتقائي للمعلومات...الخ
ـ الاتصالات الغير الرسمية مع المستفيدين, و الالتقاء م دوريا في مجموعات صغيرة و متجانسة.

كما يجب الأخذ بعين الاعتبار الاختلافات الموجودة بين المستفيدين سواء كانت ثقافية, علمية, اجتماعية, أو حتى نسبة التردد على المكتبة أو مركز المعلومات و الاستفادة من خدماته و سلوكهم في عملية البحث و أيضا نسبة استعمالهم للمعلومات.

و من هنا يمكن القول بان التركيز على المستفيد[1] في أداء خدمات المعلومات من الوسائل الهامة للتعريف ا و تطورها و هذا من خلال تلبية احتياجات المستفيدين عن طريق إشراكهم في تصميم الخدمات الجديدة و كذلك التعامل الراشد مع مصادر المعلومات فالإدارة الجيدة ترتبط ارتباطا أساسيا بالاهتمام بالمستفيدين و تحفيزهم بواسطة وضع خطة دقيقة مبنية على قواعد علمية.

3-2-1- دراسة سلوك المستفيدين:

هناك محاولات كثيرة لدراسة سلوك المستفيد, إلا أن اختلاف أسس تصنيف و تقسيم المستفيدين بالإضافة إلى معايير تقييم خدمات المعلومات و تنوع المناهج في مختلف الدراسات حال دون وجود إطار نظري و غياب نموذج علمي لكل منها.

و للقيام بدراسة سلوك المستفيدين على الباحث أن يحدد أهداف نظرية يجب الوصول إليها منها:

ـ شرح الظاهرة التي يلاحظها في استخدام المكتبة أو المؤسسة المعلوماتية.
ـ توقع سلوك المستعمل لهذه المؤسسات المعلوماتية.

[1]- حافظي زهير. الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية، دراسة تطبيقية بأرشيف ولاية قسنطينة، دكتوراه، قسنطينة، قسم علم المكتبات، 2008، ص31.

ـ التحكم في السلوك عن طريق ملائمة الظروف المحيطة حيث يكون ذلك بتطبيق القواعد العلميـة لتكون معممة و صالحة لكل الظروف, أما عن تحقق هذه الأهداف فلا بد على الباحـث أن يقـوم بأنشطة متعلقة ا و مترابطة منها وصف سلوك المستفيد, و معرفة السبب, أي الـربط بـين الأثـر والسبب و التعرف على العوامل المتعلقة ذا الاستعمال و من أهم نتائج دراسات سلوك المستفيدين:

ـ مبدأ اقل جهد: يحرص الباحثون بوجه عام بلوغ ما يصبون إليه بأقل جهد ممكن.

ـ مقاومة التغيير: إن الباحث عادة ما يغير سلوكه ببطء.

ـ كمية المعلومات المطلوبة:هناك تفاوت ملحوظ بين المستفيدين في كمية ما يحتاجون إليـه أو مـا يطلبون من معلومات.

3-2-2- دراسة تدريب المستفيدين:

من المسلم به، أن لكل إنسان مهما بلغت مهاراته أو قدراته فان له طاقة محدودة لا يتعداها ومن هذا المنطلق فان محافظ المكتبة ليس في مقدوره أن يقدم طوال مدة خدمته بعملية إرشاد فردية لكل زائر للمكتبة و إلا فانه لن يتمكن من تطوير و تحسين الأداء داخل نطاق عمله حتى و إن تحدد مختص لخدمة المراجع فانه قد يصاب بالملل من تكرار التساؤلات اليومية في الأمور البسيطة.[1]

إن تدريب المستفيدين يعتبر من أهم الضمانات الإفادة الفعالة من زخم المعلومات فكما أن الطالب هو محور العملية التعليمية بكل مستويا ا فان المستفيدين من خدمات المعلومات محور جميع جهود تنظيم و بث المعلومات, وكما يقول المثل الصيني "إن أعطيت إنسانا سمكة فقد قدمت له طعام الساعة ,أما إذا علمته الصيد فانك تضمن له طعام كل ساعة"[2]

حيث أصبحت الحاجة ماسة إلى تدريب المستفيدين من خدمات المعلومات بكل فئا م, بحيث يمكن تدريب الطالب مند التحاقه بالجامعة على كيفية استخدام المكتبة و بالتالي فانه عندما يصل إلى المرحلة النهائية في دراسته يكون قادرا وواعيا لكيفية استخدام خدمات المكتبية بطريقة سهلة وعملية يستطيع من خلالها إعداد أبحاثه ودراساته كما يجعله قادرا على استخلاص النتائج السليمة من خلال المطالعات و المقارنات لمصادر المعرفة المختلفة. ذلك أن تدريب المستفيدين يضمن لها الاستفادة من الرصيد الفكري المتوفر لدى المكتبات و مراكز المعلومات,و كيفية الاستعانة بالمصدر أو المرجع الذي استقى منه معلومات أو حقائق معينة في بحثه و أهمية الإشارة إليها في البحث حيث يمكن الرجوع إليها لمزيد من الاستفادة أو من حيث ما تستوحيه الأمانة العلمية, وكذالك كيفية استعمال المواد السمعية

---

[1]- محمد عيسى، موسى. خدمات المستفيدين بدار الكتب الوطنية.

[2]- حشمت قاسم: خدمات المعلومات/ مقوماتها وأشكالها. القاهرة: مكتبة غريب، 1984. ص.487.

والبصرية المتوفرة بالمكتبة خاصة للمستفيدين التي تتطلب أبحاثهم استعمال مثل هذه الأجهزة(الإنترنيت).

3-3- الاحتياجات:

تعتبر القدرة على إدراك احتياجات المستفيد داخل المكتبة أو مراكز المعلومات عملية مهمة و تبدأ بمجرد تلقي أسئلة الباحث حول المعلومات, و الإدراك الواعي لنمط الإجابة المنتظرة منه و التي ستكون أكثر من غيرها,يترجم فهم التساؤلات المطروحة فهما عميقا و تظهر حاجة الباحث إلى المعلومات ونمط الطلب عليها.

3-3-1- تعريف الاحتياجات:

إن الاحتياجات هي رغبة المستفيد في الحصول على معلومات تفيد و تقضي له على مشكاة واجهها و تعرف أيضا أ ا أية حالة في الفرد توجهه أو تكيفه إلى ممارسة عمل معين وتحدده مدى كفاية نشاطه و تمام عمله.

الاحتياجات رغبة أو ضرورة يشعر ا الإنسان و يعمل على تحقيقها أو تلبيتها و تبرز الحاجة إلى المعلومات نتيجة نزاعات عميقة عند الإنسان أو ضغط المحيط الذي يعيش فيه و بصفة عامة المقصود بالحاجة,الدلالة على ما ينبغي للفرد الحصول عليه لأغراض العمل أو الترفيه بمعنى أن تحديد الحاجة ينطوي على أحكام قيمة تختلف من فرد إلى آخر و في نفس الوقت أن يحقق نفس الهدف بدون هذه المعلومة, ولما كان المستفيد هو محرد جميع الجهود الرامية لاختيار وتنظيم المعلومات و تحليلها و ذلك دف الاستجابة لاحتياجاته و متطلباته و حل مشاكله العملية فقد حضي باهتمام القائمين على المكتبات و ذلك بالتعرف على تصرفاته و مواقفه إزاء خدمات المعلومات و مهمة الحوافز التي تدفعه لارتياد المكتبة و استخدام أصناف معينة من المصادر و الحاجة في تغير دائم فمن الصعب كشفها والتعرف عليها لان هذه الاحتياجات معقدة و تخضع لتفاعلات نفسية و هذا إذا ما اتصلت بأفكار وتكون اجتماعية إذا كانت لها صلة بالعلاقات الاجتماعية حيث تنقسم الحاجة إلى قسمين:

- الحاجة المعرفية: و هي السعي لاكتساب المعلومات حتى يتسنى للإنسان (المستفيد) اتخاذ قراراته بنفسه و تسيير شؤونه و السبل لتحويلها إلى شيء مادي.
- الحاجة المادية: بعدما يكتسب المستفيد المعلومات فهو يسعى للاستفادة منها و تحويلها إلى شيء ملموس أو مادي.

من خلال هذه التعاريف نستنتج أن المستفيد يحتاج في حياته اليومية إلى المعلومات و الوثائق لإشباع رغباته و ميولا ته, لأنه قصد بناء أبحاثه و المساهمة بصفة مستمرة للتجديد و التطور العلمي.

3-3-2- تحديد احتياجات المستفيدين:

تعتبر مرحلة تحديد احتياجات المستفيدين أهم خطوة في سياسة تنمية مقتنيات أية مكتبة و هي تتضمن الوسائل المختلفة التي تستخدمها المكتبة لمعرفة احتياجات الأفراد إلى المعلومات, فالمستفيدون يطالبون باستمرار المكتبات بضرورة تحسين خدما ا بحيث تكون اشمل و أدق أسرع إلى غير ذلك من المطالب و لكن المكتبات ليس بمقدورها تقديم خدما ا بصورة مطابقة تماما لمطالبهم.[1]غير أن المكتبات تستخدم في هذا الصدد وسائل مختلفة من بينها:

- التحليل المستمر تمع المكتبة: و ذلك لمعرفة أية تغيرات تطرأ على البناء الديموغرافي لهذا ا تمع, وللتعرف أيضا على القضايا أو المشكلات التي تستقطب اهتمامات الأفراد في ا تمع الذي تخدمه هذه المكتبة.
- معرفة أية تغيرات في مناهج الدراسة: و كذلك أساليب الدراسة و القضايا التي تحضي من جانب الأفراد في المدارس و الجامعات المختلفة التي تخدمها المكتبات.
- استطلاع آراء المستفيدين عن المكتبة وخدما ا.
- تحليل الاستعارات الداخلية و الخارجية و ذلك من اجل التعرف على توجهات مجتمع المكتبة.
- مراجعة الرصيد الحالي من المقتنيات و مقارنة نتائج هذه العملية بنتائج استطلاع الجماهير و كذلك بمؤشرات الاستعارة الخارجية و الاستعارات الداخلية و ذلك لمعرفة مدى وفاء ا موعات الحالية باحتياجات المستفيدين, و أيضا مدى الحاجة إلى تنمية هذه ا موعات.
- الرد على الأسئلة المطروحة من طرف المستفيد و كذلك استفساراته و محاولة إرشاده, و توجيهه دف إشباع رغباته, و كذلك دمجه و إشراكه في مختلف عمليات تنظيم و تسيير مراكز المعلومات كالتعبير عن رأية فيما يتصل بنوعية و فعالية الخدمات المقدمة, بالإضافة إلى مشاركته في اقتراح قوائم التقنيات الجديدة و اشراكه في تنظيم المعارض و اقتراح الحلول المناسبة إن وجدت هناك مشاكل[2].

---

[1]- صوفي ،عبد اللطيف. المراجع الرقمية و الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، جامعة منتوري قسنطينة، 2004، ص206.

[2]- أمان محمد، محمد. خدمات المعلومات مع إشارة إلى الإحاطة الجارية. الرياض:دار المريخ، 1985. ص. 49.

3-3-3- دراسة احتياجات المستفيدين:

تكتسي دراسة احتياجات المستفيدين أهمية خاصة لدى أنظمة المعلومات حيث تعتبر عنصرا أساسيا في تنظيم و إدارة خدمات المعلومات فمتى كان مركز المعلومات قادرا على تبرير وجوده من جهة نظرعائد التكلفة فانه ينبغي أن يكون قادرا على تحقيق الاستجابة الكاملة لاحتياجات المستفيد من الخدمات, حيث تقاس أهميته الاقتصادية على أساس ما يقدمه من خدمات لهؤلاء المستفيدين حتى يستطيع تلبية هذه الاحتياجات في الوقت المناسب و بالشكل المناسب.

و من أهم النتائج التي أدت إلى دراسة احتياجات المستفيدين هي أن احتياجات كل الباحثين والممارسين للمعلومات تختلف تبعا لطبيعة الدور الذي يقومون به و ا ال الذي ينتمون إليه والمشروعات التي يعملون ا و البيئة التي يعيشون فيها كل تساهم دراسات المستفيد في التعرف على احتياجا م من خدمات ومعلومات كما تساهم كذلك في الكشف عن مدى حاجا م للتدريب على الاستفادة من الخدمات المعلوماتية.

3-4- العوامل المؤثرة في تلبية احتياجات المستفيدين:

إن تلبية احتياجات المستفيدين أمر يختلف من مكتبة أو مركز معلومات إلى آخر حيث أن هذه الاحتياجات و مدى تلبيتها تتأثر بجملة من العوامل و التي قد تختلف في أشكالها إلى أ ا تسعى إلى تحقيق أهداف مشتركة هذه العوامل تتمثل في:

3-4-1-مجتمع المستفيدين: حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة إلى أخرى و من نظام معلومات إلى آخر و ذلك من ثقافتهم, مستواهم العملي و متوسط أعمارهم و بالتالي فإن خدمات المعلومات يجب أن تتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيدين فمجتمع المكتبة المدرسية مثلا يظم الطلبة و المدرسين أعضاء الهيئة الإدارية يختلف عن مجتمع المكتبة العامة الذي يتكون من جميع فئات ا تمع الذي تتخذه المكتبة و هكذا[1]

3-4-2-حجم المكتبة: حجم المكتبة أو مركز المعلومات من ناحية البناء و المساحة و ا موعات المكتبية و الخدمات و عدد المستفيدين و الرواد عنصر مهم في تحديد الخدمات و تلبية الاحتياجات فكلما كان الحجم اكبر دعت الحاجة إلى تقديم خدمة أكثر.

[1]- غالب عوض، النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000، ص 28.

3-4-3- أهداف المراكز: لكل نظام من أنظمة المعلومات أهداف معينة و لا يمكن تحقيق هذه الأهداف إلا من خلال العمليات و النشاطات و البرامج التي يتم أدائها و المتمثلة في مختلف الخدمات التي تقدمها من اجل تلبية احتياجات المستفيدين بصورة اشمل و خدمة لتلك الأهداف.

3-4-4- العاملين: من حيث مؤهلا م و ثقافتهم و عددهم فكلما كان عدد العاملين معتـبرا إلى حد ما و يتمتعون بمؤهلات عالية و لديهم رغبة في العمل كلما تحققـت رغبـات و احتياجـات المستفيد[1].

بالإضافة إلى عوامل أخرى تتمثل في النواحي الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و اللغوية, و تطور الاتصالات كل هذه العوامل لها تأثير كبير في مدى تقديم الخدمات و مدى تلبية الاحتياجات لصالح المستفيدين.

3-5- العوامل التي تحول دون تلبية احتياجات المستفيدين:

إن المستفيدين من خدمات المعلومات كغيرهم من المستفيدين من خدمات النظم على اختلافها لا يتسنى لهم تحقيق احتياجا م المعلوماتية بصورة مطلقة فهناك عوامل عدة تحول دون ذلك منها ما هو عام على كل أنظمة المعلومات و منها ما هو خاص بنظام معلومات دون الآخر و من أهم هذه العوامل نذكر:

- الحاجز الأول: يوجد بين المستفيد و حاجته إلى المعلومة و يتمثل في الحواجز الفكرية و النفسية التي لا تساعده على تحديد حاجته.
- الحاجز الثاني: يوجد بين المستفيد و مصادر المعلومات و يتمثل في الحواجز المادية (صعوبة الوصول) أوتنظيمية أو تشريعية.
- الحاجز الثالث: يوجد بين المستفيد و الإجابة على حاجته من المعلومة فقد يكون الجواب معقدا من أن يفهمه المستفيد أو لا يتماشى و سؤاله.
- الحاجز الرابع: يوجد بين الحاجة إلى المعلومة و مصدرها فقد يكون النظام غير ملم بحاجة المستفيد أو لم يستطيع تحديدها.
- الحاجز الخامس: يوجد بين الحاجة إلى المعلومة و الإجابة عنها فقد تكون حاجة المسـتفيد غـير متوفرة بالنظام.

---

[1]- غالب عوض، النوايسة. مرجع سابق. ص. 29.

ـ الحاجز السادس: يوجد بين الاستفادة و مصدر المعلومات الذي قد يقدم إجابة خاطئة أو ناقصة للمستفيد.

ـ الحاجز السابع: و يتمثل في جهل المستفيد لخدمات و التجهيزات التي يوفرها نظام المعلومة كما أن هناك عوامل أخرى تحول دون تلبية حاجات المستفيد و بالتالي تؤدي إلى قلة استخدام النظام و مختلف خدماته و هي:

- غياب الخبرة لدى المستفيد.
- فشل أخصائي المعلومات في الإجابة على سؤال المستفيد.
- عدم تأقلم المستفيد مع قوانين نظام المعلومات.

وبصورة عامة يمكن تصنيف كل هذه العوامل إلى أربع مجموعات:

1- عوائق مادية و تجهيزية: و تتمثل في سهولة الوصول إلى المعلومة و استخدامها و ظروف استقبال المستفيد و ما تشمله من مؤثرات مادية, إنارة, وية, هدوء... الخ.
2- عوائق تقنية: و تتمثل في جهل المستفيد لمختلف الخدمات المتوفرة في النظام لأجله و الفائدة التي يمكن جنيها من طلبها بالإضافة إلى تعقد استخدام وسائل البحث و بالتالي صعوبة البحث عن المعلومات.
3- عوائق نفسية و اجتماعية: و تتمثل في العلاقة القائمة بين المستفيد و أخصائي المعلومات هذه العلاقة التي على أساسها يتولد لدى المستفيد رد فعل سلبي أو ايجابي.
4- عوائق خاصة بالنظام: و تتمثل في اهتمام مصممي النظم بتحقيق الصورة التي رسموها لأنفسهم أكثر من اهتمامهم بتلبية حاجيات المستفيدين.

كما أن تعبير المستفيدين عن رضاهم عن خدمات المعلومات يظهر بشكل غير مباشر عند ازدياد ترددهم على وحدات المعلومات و باستعمالهم لكل خدما ا مع قدرة كل وحدة على توفير كل الخدمات المطلوبة, و مقدار الجهد الذي يبذله المستفيدون للوصول الى المعلومات احد المعايير التي يجب أخذها بعين الاعتبار لان سرعة أداء الخدمة تقاس بالفترة الزمنية التي تمر بين استلام طلب والإجابة عنه.

3-6- دور خدمات المعلومات الالكترونية في تلبية الاحتياجات:

إن الوظيفة الأساسية لأي خدمة معلومات هي الوساطة بين جمهور معين من المستفيدين و مجموعات مصادر المعلومات المطبوعة و الغير مطبوعة و ذلك بطريقة فعالة و ديناميكية قدر الإمكان أي أن مهمتها هي ضمان توفير جميع الوثائق و المعلومات التي يمكن أن يحتاجها أي عضو من مجتمع المستفيدين وقت ما شاء أي بسرعة اقل و دون بذل مجهود اكبر و في هذا الإطار يبرز حشمت قاسم دور خدمات المعلومات بقوله " إذا كانت المعلومة سلعة فان مراكز المعلومات هي المنافذ لتسويق هذه السلعة " و خدمات المعلومات هي وسيلة ترويج لها, و إذا كانت المعلومات طاقة فان أجهزة المعلومات هي المسؤولة عن تحويل هذه الطاقة إلى قوة دفع في خدمة برامج و أهداف التنمية الشاملة[1]

و أيا كانت الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات فينبغي عليها أن تعمل على[2]:

- توفير مصادر المعلومات التي تتناسب مع احتياجات المستفيدين.
- الإحاطة السريعة بمختلف مصادر المعلومات.
- متابعة و فهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعا لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات.
- مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.

---

[1]- غالب عوض، النوايسة. مرجع سابق. ص. 145.
[2]- حشمت، قاسم. مرجع سابق. ص. 64.

الـفـصـل الــرابــع

يعتبر القسم الميداني للبحوث العلمية هو تكملة و تدعيم للخلفية النظرية للبحث و هذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج ذات قيمة علمية و عملية تعكس و تفسر الواقع المدروس و هذا عن طريق اتباع منهج ملائم للظاهرة المدروسة ، و عن طريق جمع البيانات الدقيقة باعتماد و تبني أنسب الأدوات و الأساليب المنهجية و من خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى اجراءات الدراسة الميدانية المتبعة في البحث للتعرف على دور خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستفيدين بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة و هذا انطلاقا من البيانات المستقاة من الدراسة الميدانية ، المعتمدة على استمارة الإستبانة كوسيلة أساسية لجمع المعلومات.

.

4- التعريف بمكان الدراسة الميدانية:

4-1- التعريف بالمدرسة العليا للأساتذة:

أنشئت المدرسة العليا للأساتذة بقسنطية بمرسوم رئاسي رقم 81/254 الصادر بتاريخ: 1984/08/18، حيث كان التكوين من طرف جامعة منتوري الذي كان مقرها بعمارة الأدب، وهي تكون في فروع الأداب والعلوم الإنسانية، وفي سبتمبر 1998 استقلت المدرسة للجامعة ليتم تحولها إلى مقرها الحالي في سبتمبر 1999 بالمنصورة، بلغ عدد الأساتذة في الموسم الدراسي (2011/2010) 296 أستاذ بين دائم ومشارك ويؤطرون 2450 طالبا.

4-1-1- التعريف بالمكتبة:

تأسست مكتبة المدرسة العليا للأساتذة سنة 1983 وكان مقرها يوجد بعمارة الآداب بجامعة منتوري قسنطينة، وفي عام 1998 تم تحويلها إلى موقعها الحالي بالمنصورة.

وبسبب تزايد فروع المدرسة وكذلك الطلبة سنة بعد سنة انعكس سلبيا على المكتبة وزاد اهتمام الإدارة ا، وتم بالفعل تطوير المكتبة وخصص لها بناء خاص وأصبحت في الخدمة منذ 2002، وقد تم بالفعل تطوير المكتبة وإدخال تقنيات ومعدات جديدة وتوسيع في المساحة وإدخال أنظمة جديدة لتقديم خدمات أفضل للمستفيدين، يشرف على المكتبة محافظة غير متخصصة في علم المكتبات.

4-1-2- وظائف المكتبة:

هي الوظائف التي تقوم ا المكتبة والخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها بواسطة وسائل البحث المتاحة لديها مثل الفهارس الآلة والفهارس الورقية ومسائل قاعدة البيانات المحلية وهذا من أجل تلبية حاجة تسيير وتنظيم الموارد المادية والمالية والبشرية لها.

القيام بالعمليات الفنية والعلمية المختلفة لمعالجة ا موعات كالانتقاء والفهرسة والتصنيف.

- العمل على حماية وصيانة الرصيد الوثائقي من أنواع التأثيرات.
- توفير وسائل البحث المطبوعة والإلكترونية.
- تحضير وتقديم المادة العلمية إلى القارئ والبحث في أوا ا.

4-1-3- أقسام ومصالح المكتبة:[1]

- مصلحة الإدارة:

المصالح الإدارية للمكتبة داخل بنك الإعارة وهي تتمثل في مكتب المحافظة ومصلحة التوجيه والإعلام، بحيث تقوم المحافظة بإدارة المكتبة بجميع هياكلها بمساعدة متخصصين في الإعلام الآلي.

بحيث تقوم المكتبة بمجموعة من الوظائف كتنظيم ملفات الإدارة وتسيير الوثائق الإدارية بالإضافة إلى إدخال البيانات البيبليوغرافية من أجل إعداد فهرس آلي، يحتوي على جهازين حاسوب بالإضافة إلى طابعة وآلة ناسخة وكذلك الأرشيف الخاص بالإدارة والمكتبة على حد سواء.

- مصلحة الإعلام الآلي:

مصلحة الإعلام الآلي هي قسم منسق بين مختلف مصالح المكتبة بحيث بواسطة الشبكة المحلية وتقوم هذه المصلحة بمتابعة النظام الآلي المعتمد داخل المكتبة ومراقبته وتشرف على عدة برامج آلية خاصة بالمعطيات البيبلوغرافية، وتشرف على هذه المصلحة مهندسة في الإعلام الآلي، توجد داخل مكتب المحافظة كذلك توجد قاعة انترنات لكن خارج محيط المكتبة تشرف عليها مصلحة الإعلام الآلي مخصصة للبحث في شبكة الدراسات العليا وطلبة السنة النهائية أو المتربصين سواء في البحث عن المعلومات أو إنجاز البحوث والأعمال المختلفة.

---

[1] مقابلة مع السيدة مديرة المكتبة. يوم 17 جويلية 2011 على الساعة. 15:30.

- المصالح الفنية والتقنية:

في هذه المصلحة يتم القيام بمختلف الإجراءات من اقتناء تزويد، فهرسة وتصنيف... إلخ.

- مصلحة التزويد والاقتناء:

تقويم هذه المصلحة باختيار مجموعة من الكتب وأوعية المعومات الجديدة ويتم هذا مباشرة بالتعامل مع دور النشر أو بواسطة الفهارس والنشرات الصادرة عن دور النشر، وتقوم المكتبة بالاقتناء السنوي للكتب، ويشارك في عملية الاختيار هذه مجموعة من الأساتذة وكذلك يتم الاقتناء حسب طلبات الطلبة وذلك بعد دراسة هذه الطلبات، بالإضافة إلى المعارض التي تعدها دور النشر، فبعد إعداد الطلبات واقتنائها يتم دفع مستحقا ا واستلام الفواتير، وعند وصولها إلى المكتبة يجب مطابقتها مع ما وصل من هذه الطلبات وبعد ذلك تقوم المسؤول عن المصلحة بتسجيل تاريخ دخول هذه المقتنيات ووضع عدد النسخ.ومنه معالجة هذه النسخ لوضعها تحت تصرف المستفيدين.

- مصلحة الفهرسة والتصنيف:

يشرف على عملية الفهرسة والتصنيف خمسة عمال مختصين في علم المكتبات، وتحتوي على ثلاثة أجهزة حاسبة مخصصة للفهرسة الآلية وكذلك طابعة من أجل طباعة الفهارس.

بعد وصول المقتنيات الجديدة من الكتب إلى المكتبة وتسجيلها تحول إلى مصلحة التصنيف والفهرسة، وتنظم حسب مواضيعها المقسمة في تصنيف ديوي العشري، يقوم المصنف بعد ذلك بإخراج خطة تصنيف ديوي العشري، وهذا لتسهيل عملية البحث عن الأقسام الرئيسية والفرعية.

وبعد عملية التصنيف تقوم بعملية الفهرسة ، وتعتمد في عملية الفهرسة على قواعد الفهرسة "AFNOR" "وتدوب" (التقنين الدولي للوصف الببيلوغرافي) بحيث يتم فهرسة الكتب في سجلات كبيرة وترك نسخة واحدة للفهرسة الآلية، كذلك يقوم عمال المكتبة بوضع فهارس للكتب ورقيا وهذا بعد طباعتها وهذا ليستفيد منها الباحثين.

- **أقسام ومصالح الخدمات:**

- **بنك الإعارة:**

ينقسم بنك الإعارة إلى أربعة بنوك: بنك الأدب، وبنك الفرنسية والإنجليزية،الرياضيات و الاعلام الآلي،اما التاريخ و الجغرافيا و الفلسفة فقدخصصت لهم مكتبة فرعية تابعة للمكتبة الأم و المتواجدة بملحقة المدرسة تتم ا اعارة الكتب فقط.

يشرف على بنك الإعارة ثمانية عمال مقسمين على الفترة الصباحية والمسائية أي أربعة عمال صباحا وأربعة عمال مساءا، ومعظم عمال الإعارة غير مختصين في علم المكتبات باستثناء عاملين يحملان شهادة ليسانس في علم المكتبات، ويحتوي بنك الإعارة على مخزن الكتب وزعت على رفوف معدنية أفقية تضم الكتب باللغة العربية واللغات الأجنبية (الفرنسية والإنجليزية) مصنفة تصنيف ديوي عشري.

- **قاعة المصادر والمراجع:**

تحتوي هذ القاعة على مجموعة كبيرة من المصادر وعددها 318 عنوان المتمثلة في القواميس والمعاجم والدوريات وا لات باللغة العربية واللغة الأجنبية (الفرنسية والإنجليزية) تحتوي قاعة المصادر والمراجع على 32 مقعدا وتشمل مراجع غير قابلة للإعارة الخارجية أي يتم الاستفادة منها داخليا فقط ويتم الدخول إلى القاعة للاستفادة من المصادر بوضع بطاقة المكتبة أو بطاقة الطالب ليتم إعطائه رقم المقعد الذي سيجلس فيه حتى لا تقع الفوضى داخل القاعة، القاعة مجهزة بجهاز حاسب وطابعة وآلة ناسخة بحيث تسجل كل المصادر الجديدة داخل الكمبيوتر بواسطة برنامج **Word**، كذلك جهاز الحاسوب مزود بالنظام الآلي المعتمد داخل المكتبة (**سنجاب**) بحيث تتم فهرسة ا لات فقط ولا يستخدم من طرف الطلبة بل يستخدم من طرف المشرفة على القاعة بحيث تتم فهرسة ا لات فقط ولا يستخدم من طرف الطلبة بل يستخدم من طرف المشرفة على القاعة بحيث يتم إعطاء اسم ا لة للمشرف على القاعة ويقوم بالبحث فيها داخل القاعة وإعطاء الرقم لطالبها ليتم البحث عنها داخل الرفوف، ويشرف على هذه القاعة عاملين، عاملة في الفترة الصباحية وعاملة في الفترة المسائية، كما يتم فهرسة المصادر الأخرى كالقواميس والمعاجم والمقالات والتقارير داخل القاعة من طرف

عامل خاص ذا ا ال ويتم إعدادها في سجلات وتوضع ببعض الطاولات داخل القاعة ليتم البحث في هذه الفهارس.

- قاعة المطالعة:

توجد بالمكتبة قاعتين للمطالعة مخصصة للطلبة، قاعة بالطابق العلوي تحتوي على 158 مقعد مخصصة لجميع الطلبة توجد فيها جميع الكتب المتواجدة في بنك الإعارة وهذا حتى يتمكن الطالب من الاستفادة من الكتب دون البرنامج المخصص حسب المستويات الدراسية تكون المطالعة فيها داخلية اعتمادا على سياسة الرفوف المفتوحة، ومخصصة لطلبة السنة النهائية فقط، يشرف عليها عامل واحد قاعة المطالعة، بحيث هذه القاعة مجهزة بأجهزة حواسيب آلية مخصصة لعملية البحث البيبليوغرافي حتى يتمكن الطالب أو الباحث من معرفة محتويات المكتبة.

أما القاعة الأخرى توجد بالطابق السفلي للمكتبة مخصصة لجميع الطلبة تكون المطالعة فيها داخلية اعتمادا على سياسة الرفوف المفتوحة تحتوي على 80 مقعدا، توجد ا معظم الكتب الموجودة داخل بنك الإعارة ومجهزة بجهاز حاسوب وآلة ناسخة كذلك يوجد داخل قاعة المطالعة جناح خاص بالمذكرات والرسائل الجامعية يحتوي على 32 مقعد يمكن الاستفادة من هذه المذكرات والرسائل.

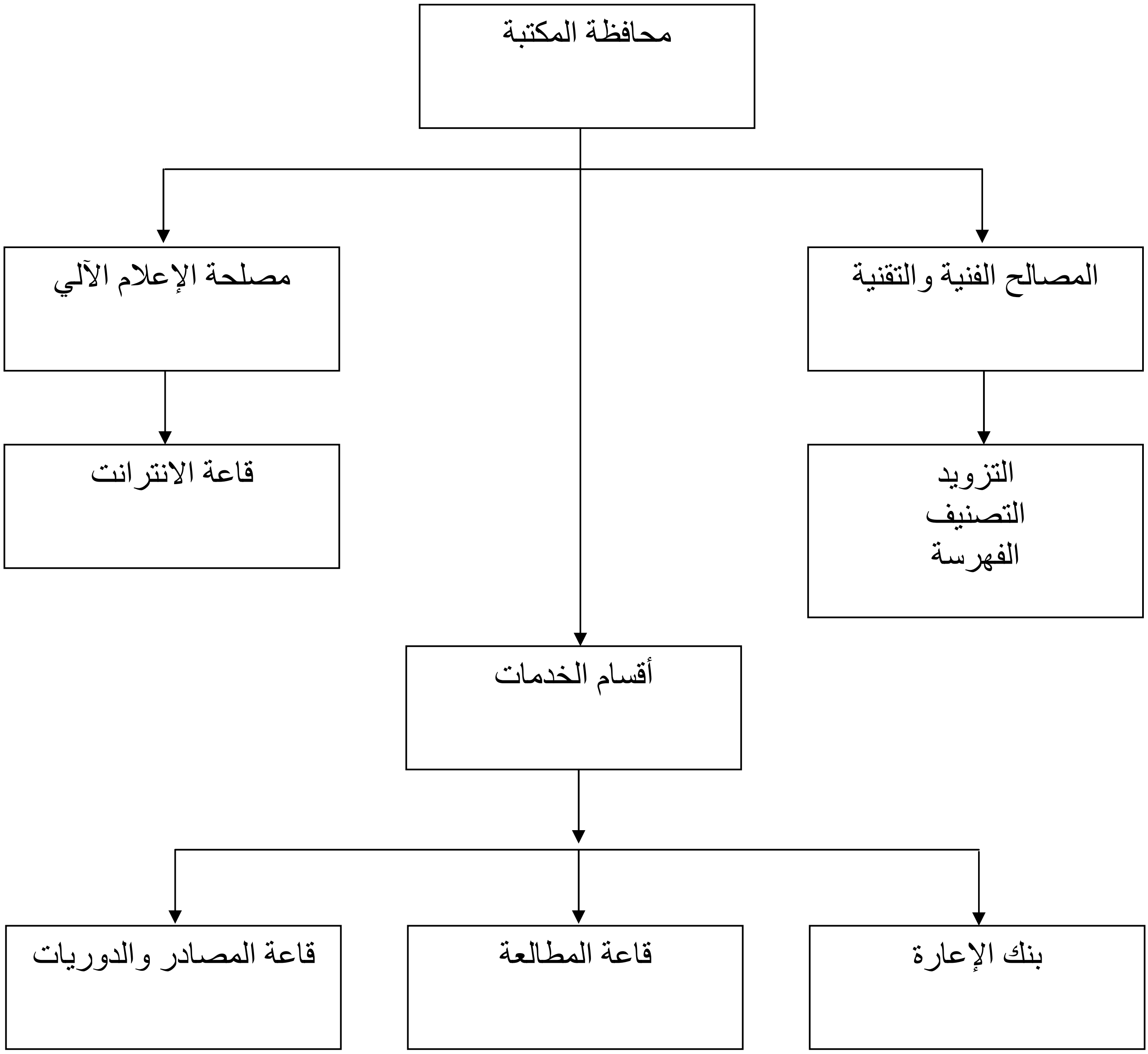
4-1-4-الرصيد الوثائقي للمكتبة:

يتكون رصيد المكتبة من مختلف الأوعية كما هو موضح في الجدول التالي:

نوع الوعاء الفكري	عدد العناوين
رصيد المكتبة من الكتب	**9568**
المذكرات والرسائل الجامعية	**544**
الدوريات (ا لات)	**81**
المعاجم والقواميس	**110**
الموسوعات	**127**

جدول يمثل رصيد المكتبة من مختلف الأوعية حتى سنة 2011

4-1 -5- الهياكل التنظيمية للمكتبة :



الشكل يبين الهيكل التنظيمي للمكتبة

4-1 - 6- النظام الآلي في المكتبة:

النظام المتبع في المكتبة هو SYNGEB (النظام المقيس للتسيير المكتبات)

- أسباب اختيار نظام سنجاب:

بعد إجراء مقابلة مع رئيسة مصلحة الإعلام الآلي ومحاولة معرفة سبب اختيار نظام سنجاب في تسيير مصالح المكتبة، فكانت الإجابة وجود عدة إعتبارات أهمها ما يلي:

- تشجيع المنتوج الوطني إضافة أنه معتمد في معظم المكتبات الجامعية في الوطن.
- اعتباره نظام قادر على تسيير جميع الوظائف المكتبية.
- النظام ثنائي اللغة مما يسهل عملية معالجة كل الرصيد.

- تعريف نظام سنجاب "SYNGEB":

يعتبر نظام سنجاب (النظام المقيس للتسيير المكتبات) أداة لتسيير المكتبات باختلاف أنواعها وأحجامها، كما أنه يسهل في إنشاء قواعد المعلومات الخاصة بالمعطيات البيبليوغرافية للكتب، الرسائل الجامعية، الدوريات والمقالات وغيرها كخطوة أولى لإنشاء فهرس آلي موحد على الخط المباشر.

ونظام سنجاب **SYNGEB** هو نظام مطور من طرف مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST ثنائي اللغة (عربي- فرنسي)، يعمل حسب WINDOWS 98/95.

- خصائص ومميزات نظام سنجاب:

يتميز نظام سنجاب بمجموعة من الخصائص يمكن حصرها فيما يلي:

- سهل الاستعمال لكافة المستويات نظرا لسهولة لغة البرمجة واتضاح التعليمات والحقوق وبالتالي لا يحتاج إلى دورات تدريبية كثيرة.
- قابلية النظام للتعديل والمراجعة وكذا التحديث.
- يسمح النظام بالقضاء على الازدواجية في الأعمال المكتبية والروتينية.
- ذو قدرة عالية في تخزين البيانات والمعلومات.

4-2- اجراءات الدراسة الميدانية:

4-2-1- منهج الدراسة:

المنهج قبل كل شيء أسلوب منطقي ملازم لكل عملية تحليل تلتزم الطابع العلمي لأن المنطق هو حجر الزاوية في كل منهج مهما كان نوعه [1] ونقصد بالمنهج هنا الطريق التي يسير عليها الباحث لدراسة موضوع المشكلة ، وهو طريقة موضوعية منطقية يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة من

---

[1]- بدر ، أحمد .مناهج البحث في علوم المعلومات والمكتبات .الرياض : دار المريخ، 1988.ص.27.

الظواهر بغرض الإلمام ا وتحديدها ومعرفة أسبا ا قصد الوصول إلى علاجها واستخلاص نتائج يمكن تعميمها ، ولا نتخيل إمكانية الوصول إلى أية نتائج دون منهج ينظمها [1] ، إن المنهج هو خطة تبين وتحدد طرق و إجراءات جمع و تحليل البيانات حيث يقوم أي باحث من خلال منهج البحث من تحديد و تصميم البحث حيث يختلف تصميم البحث بإختلاف الهدف وموضوع الدراسة لذى تختلف المناهج بإختلاف البحوث العلمية ، حيث اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد في نظر **مصطفى القاضي يوسف**[2] المنهج الذي يهتم بتصوير الوضع الراهن و تحديد العلاقات التي توجد بين الظواهر و الاتجاهات

التي تسير في طريق النمو و التطورات و التغيرات، فالمنهج الوصفي التحليلي ليس مجرد وصف لما هو ظاهرللعيان، بل يتطلب معرفة الطرق و الإمكانيات التي تساعد في تطوير الوضع لما هو افضل و طبقا للحاجة التي يتطلبها ا تمع و بالتالي فهو يتطلب تحليلا للظواهر و أسبا ا. كما يعتبر **ربحي مصطفى عليان**[3] المنهج الوصفي التحليلي المنهج الذي يقوم على رصد و متابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة ،من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى و المضمون و الوصول إلى نتائج و تعميمات تساعد في فهم الواقع و تطويره.

في ضوء هذين التعريفين يتضح لنا أن المنهج الوصفي التحليلي يتماشى و طبيعة الموضوع قيد الدراسة التي تعتمد على جمع المعلومات و تبويبها ثم تحليلها و تفسيرها مستخدمين في ذلك العمليات الإحصائية و النسب المئوية للوصول إلى نتائج ذات دلالة.

4-2-2- عينة الدراسة:

إن استخدام أسلوب العينة يوفر جزء من التكاليف والجهد حيث أ ا تقتصر على جزء معـين مـن ا تمع الأصلي للدراسة وهذا ما يسمح بسرعة استجابة كاملة لهذا الجزء وبالإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بتحديد جمهور الدراسة ثم اخترنا منه العينة التي أجرينا عليها البحث،إذ تعتـبر هـذه

1- العايدي ، محمد عوض .إعداد وكتابة البحوث والرسائل الجامعية : دراسة عن منهج البحث .القاهرة :شمس المعارف، 2005.ص.63.
2- يوسف،مصطفى القاضي.مناهج البحوث وكتابتها.الرياض:دار المريخ،1979.ص.107.
4- عليان، ربحي مصطفى، محمد عثمان.مناهج و أساليب البحث العلمي:النظرية و التطبيق.عمان:دار صفاء، 2000.ص.33.

الخطوة التي تواجه الباحث في دراسته في غاية الأهمية، حيث يتوقف على هذا الاختيار كـل نتيجـة أوقياس يتوصل عليه الباحث.

إن حجم ا تمع الطلابي و الكم الهائل للأساتذة بالمدرسة العليا للأساتذة كان من الصعب تحديد عينة ممثلة للكل حيث كان لابد من اختيار عينة تمع الدراسة خاصة و ان الأمر يتعلق بمعيار مشترك و هو التردد على المكتبة و الإستفادة من مختلف الخدمات المتاحة سواء بالنسبة للطلبة أوالأساتذة الأمر الذي دفع بنا اختيار عينة من الطلبة و أخرى من الأساتذة و الممثلة بنسبة15بالمائة لكل منهما حيث وقع اختيارنا على عينة من طلبة السنوات النهائية المشرفين على التخرج وذلك لإدراكنا لمدى معرفة هذه العينة لخدمات المكتبة و كذا ترددها على المكتبة لإنجاز مذكرات التخرج المكلفين بإعدادها و بذلك وقف ااختيارنا على عينة عشوائية طبقية لكل من الطلبة أو الأساتذة و هي العينة المناسبة لموضوع الدراسة نظرا لحجم ا تمع الكلي للمدرسة مكان الدراسة .

4-2-3- مجالات الدراسة :

تتمثل في مجموعة من الحدود بدءا بالحدود الجغرافية ، اللغوية ، البشرية ،الزمنية ،فالعلمية أوالفوارق في الدرجات العلمية تمع الدراسة ، إلا أننا سنشير فقط إلى ثلاث حدودكما يلي:

4-2-3-1-الحدود الجغرافية:تتمثل الحدود الجغرافية لدراستنا في مكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة كميدان مخصص لدراستنا و ذلك لكو ا ترتبط مباشرة بموضوع الدراسة خدمات المعلومات الإلكترونية من حيث الوسائل التي تتوفر عليها إضافة الى الموارد التكنولوجية المتواجدة ا.

4-2-3-2-الحدود البشرية: تشمل الحدود البشرية لدراستنا طلبة و أساتذة المدرسة العليا للأساتذة المستفيدين المباشرين من خدمات المكتبة مجال الدراسة بالإضافة إلى العمال و الموظفين المستخدمين على مستوى المصالح الفنية و التقنية للمكتبة.

4-2-3-3-الحدود الزمنية : وتتمثل في المدة الزمنية التي يقضيها الباحث في دراسة الظاهرة من بداية تحديد موضوعه ،الى غاية اختيار الوسيلة المراد تطبيقها على العينة ،الى مرحلة جمع

البيانات و تحليلها ، و تمثيلها في شكل أعمدة بيانية أو دوائر نسبية و التعليق عليها ،حيث دامت دراستنا حوالي 12 شهرا هذا من جهة و من جهة أخرى هي ما يتعلق الحدود التي عاشتها و ما زالت تعيشها الظاهرة و هنا نقصد ا السنوات الأخيرة من مسيرة المكتبة اتجاه تطبيق التكنولوجيا الحديثة على خدما ا.

4-2-4-أدوات جمع البيانات : من خلال معالجتنا لموضوع خدمات انظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين حاولنا تسليط الضوء على هذا الموضوع ومحاولة جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات ، وقد اخترنا ثلاثة وسائل لجمع البيانات وهي استمارة الإستبيان والملاحظة ، المقابلة، وذلك توخيا منا للدقة العلمية وتجنبا للأخطاء .

4-2-4-1-استمارة الإستبيان: محاولة منا للربط بين الإشكالية العامة والاستمارة وذلك من خلال استخراج ثلاثة محاور أساسية لدراسة خدمات انظمة المعلومات الالكترونية ، إذ يضم كل محور اسئلة عديدة منها المفتوحة و منها ماهو مغلق وصل عددها أكثر من 30سؤالا.

وقد جاءت الاستمارة في اثنان وثلاثين سؤالا مقسمة إلى ثلاثة محاور جاءت على النحو التالي :

المحور الأول تحت عنوان " دور خدمات المعلومات في اتاحة المعلومة " ويشمل الأسئلة من 01 إلى12 ويساعد هذا المحور على معرفة دور الخدمات المعلوماتية في اتاحة المعلومة للمستفيدين ، أما المحور الثاني فهو تحت عنوان " تأثير التكنولوجيات الحديثة على خدمات المعلومات" ويضم الأسئلة من 13إلى21 ، ومن خلال هذا المحور نحاول معرفة أهم تأثيرات تكنولوجيا المعلومات الحديثة على خدمات أنظمة المعلومات على اختلاف أنواعها و أشكالها، والمحور الثالث كان بعنوان " دور خدمات المعلومات الإلكترونية في تلبية الإحتياجات" والذي يهدف إلى معرفة دور الخدمات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستفبدين، إضافة إلى أهم الخدمات الإلكترونية المعتمدة ، بمكان الدراسة و يضم الأسئلة من 22 إلى 32

4-2-4-2- الملاحظة : الملاحظة هي المشاهدة الدقيقة لظاهرة، أو هي المراقبة لظاهرة ما بطريقة منهجية علمية وهي تعتبر من أهم وسائل البحث التي من خلالها يمكن اكتشاف وتقصي بعض الحقائق والمعلومات .

وفي هذه الدراسة يتعلق الأمر بالمشاهدة المستمرة لخدمات المعلومات الإلكترونية ، وملاحظة ما يطرأ عليها من جديد ، وأيضا مشاهدة المستفيدين من هذه الخدمات و كيفية التعامل معها داخل المكتبة .

إذن : فالملاحظة في هذه الدراسة نبين من خلالها أهم الملاحظات والفروق التي تتمكن من رصدها من خلال استمارة الإستبيان.

4-2-4-3-المقابلة : اعتمدنا في دراستنا هذه على المقابلة كأداة رئيسية لجمع البيانات و التي تعتبر في نظر معظم الباحثين و المنظرين من الأدوات الملائمة في جمع المعلومات، رغم ما يعترضها من مشاكل و عراقيل

حيث تعرف المقابلة أ ا علاقة ديناميكية و تبادل لفظي بين شخصين أو أكثر فهي أداة هامة للحصول على المعلومات من خلال مصادرها البشرية و هي تتكون من مجموعة أسئلة يقوم الباحث بإعدادها وطرحها على الشخص موضوع البحث لتسجيل مختلف البيانات.[1]

ولقد تم الإعتماد على المقابلة من خلال استجواب عمال مكتبة المدرسة العليا للأساتذة وذلك عند ملاحظتنا أثناء توزيع الإستبيان التجريبي على الطلبة عدم فهمهم أو معرفتهم لمختلف الإجراءات الفنية و بعض المصطلحات المكتبية و التي لا يدركها إلى عمال المكتبة

4-2-5- توزيع و جمع الاستبيانات و تفريعها :تمت الدراسة الميدانية بتوزيع الاستبيانات خلال شهر جوان 2011م وهي الفترة التي تم فيها الاتصال بالمستفيدين المترددين على المكتبة و لقد صادفتنا مشاكل و مصاعب عدة خلال هذه العملية كالتهرب من الاستجابة أو عدم الاهتمام بالدراسة أو في غالبية الأحيان الاستهزاء من موضوع الدراسة بالإضافة إلى عدم التصريح أو الإدلاء بمعلومات صحيحة عن المبحوث نفسه الأمر الذي كون لدينا فكرة مبدئية عن النتائج التي سوف نحصل و نتوصل إليها .حيث قمنا بإختيار عينتين ممثلتين بنسبة 15% بالنسبة للطلبة أوالأساتذة على حد سواء.

ففيما يخص الاستبيانات الموزعة على أفراد عينة الطلبة تم جمع و استرجاع بعناء 71استمارة أي

1- محمد ملحم،سامي .مناهج البحث في التربية و علم النفس .ط1.عمان :دار المسيرة ،2000.ص.247.

بنسبة 67.61 % من أصل 105استمارة و هو عدد الاستمارات حسب النسبة المأخوذة من المجتمع الكلي للطلبة و المقدرة ب 15% من أصل 700طالب ومنه فقد ضاعت 34 استمارة أي بنسبة 32.38 %

أما فيما يخص الاستبيانات الموزعة على أفراد عينة الأساتذة فقد تم جمع كل الاستبيانات الموزعة و المقدرة ب 31 استمارة . من أصل 206 أستاذ.

4-3- نتائج الدراسة الميدانية:

-تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

- نسب استرجاع الإستبيانات الخاصة بالطلبة حسب الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	21	29.57
إناث	50	70.42
ا موع	71	100

جدول يوضح نسب استرجاع الإستبيانات حسب الجنس

من خلال البيانات المدرجة في الجدول يتبين أن 21 طالب أي بنسبة 29.57% ب مـن أفـراد العينة المبحوثين من الذكور ، بينما تمثل الإناث (50) طالبة أي بنسبة 70.42% من أفراد العينة و يتضح أن عنصر الإناث دائما يسيطر إذ يلاحظ أن عنصر الإنـاث يسـود عمومـا في مختلـف التخصصات و على كل المستويات الدراسية خاصة في المؤسسات التعليمية .قد يرجع السبب في ذلك إلى ارتفاع معدل الإناث عن الذكور في الجزائر و قد يكون السبب مثابرة الإناث لمزاولة الدراسـة و النجاح في شهادة البكالوريا مما يفسر تواجـدهن بأغلبيـة في المؤسسـات التعليميـة (مـدارس ،ثانويات،جامعات)

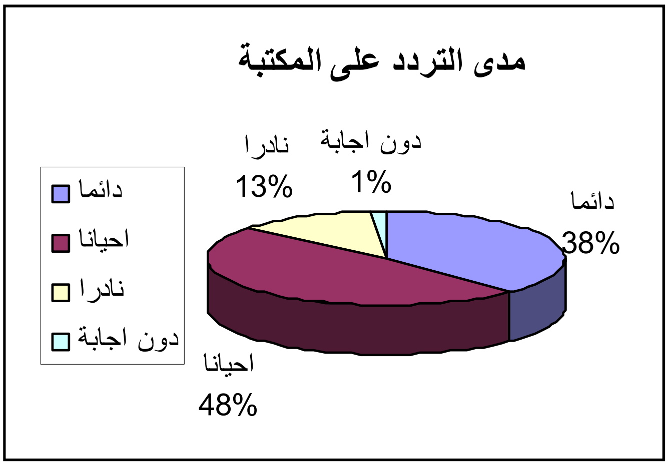
- تحليل البيانات حسب محاور الدراسة:

المحور الأول :دور خدمات المعلومات في إتاحة المعلومة:

السؤال الأول: هل تتردد على المكتبة ؟

العبارات	التكرار	النسبة
دائما	27	%38.02
احيانا	34	%47.88
نادرا	09	%12.67
دون اجابة	01	%1.40
ا موع	71	%100

جدول (1) مدى التردد على المكتبة



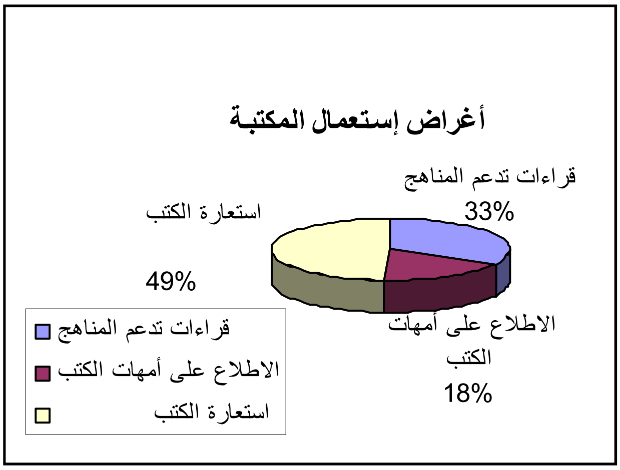
تؤدي المكتبة دورا مهما في ثقافة الفرد لما تقدمه له من خلاصة الفكر الثقافي البشري ويعتبر التـردد على المكتبة واستعمالها من مدولات ا تمع القارئ المتحضر حيث يوحي بالمستوى الفكري والثقافي لأفراده، لذلك حاولنا التعرف عما إذا كانت أفراد العينة تستعمل المكتبة بشكل عام ومنه اتضـح أن 70 من المستفيدين أي نسبة 98.59% تستعمل أو تتردد على المكتبة وهي نسبة أهـي المكتبـة للمستفيد فقد يستعملها لأغراض شتى وهو ما دفع بنا إلى التدقيق أكثر في الأسئلة فتم طرح السؤال التالي ما مدى استعمالك للمكتبة؟

يلاحظ من خلال الجدول المتعلق بمدى التردد على المكتبة أن 27 مبحوثا وبنسبة 38.02 % مـن ا موع العام للعينة يستعملو ا دائما، بينما يتبين أن 34 مبحوثا وبنسبة 47.88 % يسـتعملو ا أحيانا، أما ا يبين الذين لا يستعملون المكتبة إلا نادرا فقد قدرت نسبتهم 12.67 % كما امتنعت نسبة 1.40 % عن الإجابة ومنه يمكن استنتاج أن هناك تقارب في نسبة عدد المستعملين الدائمين وغير المستعملين على أن نتسائل ما قيمة الاستعمال أو التردد "أحيانا" للمكتبة في نظر المستفيد فقـد يكون مرة أو مرتين كل سنة وإذا كان كذلك فهل تعطي خبرة هذا الاستعمال فكرة واضحة عـن استعمال أو التردد على المكتبة والبحث عن المعلومات من خدما ا

السؤال الثاني: ما أغراض التردد على المكتبة ؟

العبارات	التكرار	النسبة
قراءات تدعم المناهج	34	%47.88
الاطلاع على أمهات الكتب	19	%26.76
استعارة الكتب	51	%71.83

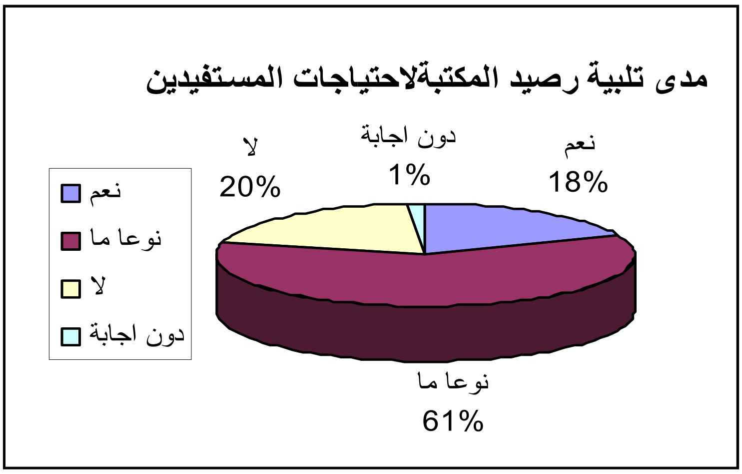
الجدول (2) أغراض استعمال المكتبة.



تبين من خلال الجدول أعلاه أن عدد لا بأس به من المبحوثين بنسبة 47.88 % يستعملون المكتبة على أساس قراءات تدعم الدراسة بالمقابل كانت نسبة من يستعملون المكتبة من أجل الإطلاع علـى أمهات الكتب 26.76 %غير أنه عدد مرتفع من المبحوثين وما نسبته 71.83 %من يتـرددون

على المكتبة لغرض استعارة الكتب ما يلاحظ على هذه النتائج أن التكرارات مقسمة تقريبا بين القراءات التي تدعم المناهج الدراسية وكذا استعارة الكتب وبدرجة أقل الإطلاع على أمهات الكتب وهذا راجع إلى كون هناك أغراض أخرى للتردد على المكتبة كإستعمال مختلف فضاءات المكتبة لمراجعة الدروس أو التحضير للامتحانات، وهو ما أتفق عليه مختلف المبحوثين في السؤال المتعلق بمختلف أغراض التردد الأخرى.

السؤال الثالث: هل يلبي رصيد المكتبة احتياجاتك ؟



العبارات	التكرار	النسبة
نعم	13	%18.30
نوعا ما	43	%60.56
لا	14	%19.71
دون اجابة	01	%1.40
المجموع	71	%100

جدول (3): يبين مدى تلبية رصيد المكتبة لاحتياجات المستفيدين

يعتبر الرصيد الوثائقي أحد المعايير التي تقاس بها فعالية المكتبة ومختلف خدماتها أو عدمها كما أنه كلما كان الرصيد غني وحديث ومتنوع كان إقبال المستفيد أكبر وبالتالي يمكن للمكتبة أن ترفع من مستوى فعاليتها.

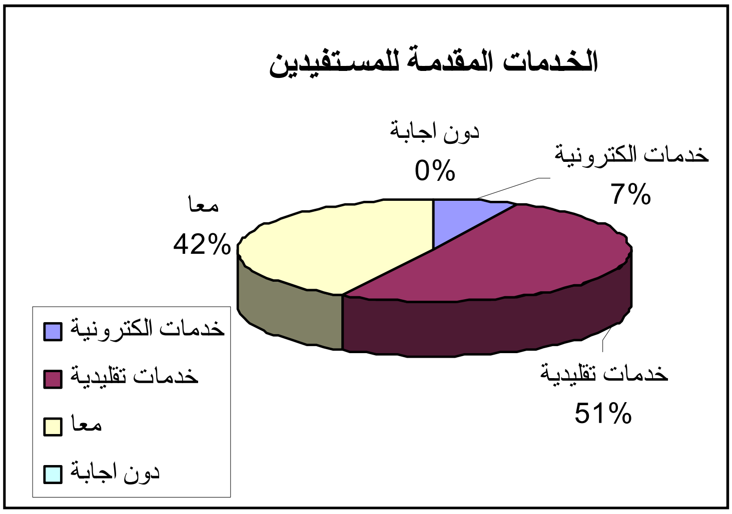
من خلال الجدول (3) يتبين لنا أن أغلبية أفراد العينة المستجوبين يرون أن الرصيد الوثائقي المتوفر بالمكتبة يلبي احتياجاتهم نوعا ما 60.56 %غير أن بقية الأفراد المبحوثين يرون أن رصيد المكتبة لا يلبي احتياجاتهم أي بنسبة 19.71 %فمنهم من يرجع ذلك إلى قدم الرصيد أو إلى ضعف الرصيد كما يتمحور ذلك في مجمله في عدم الانسجام بين سياسة الاقتناء والزيادة المفرطة بالنسبة للمستفيدين، وكذا ضيق المساحة المخصصة للرصيد وكذا نقص الهياكل المخصصة للتخبئة، وما يمكن استنتاجه أن أغلبية المسؤولين عن المكتبات يشتكون من ضعف وقلة فعالية المكتبة من خلال الخدمات التي تقدمها وكذا عدم تلبيتها لرغبات المستفيدين رغم كون هدفها الأساسي هو العمل على تحقيق

احتياجات المستخدمين وهذا النقص راجع إلى انعدام الاستقلالية في ميزانية المكتبة وكذا عدم وجود سياسة ومنهجية في سياسة الاقتناء ضف إلى ذلك عدم مسايرة الرصيد للتطورات والإنتاجيات الحديثة أي اعتمادها على العناوين والأوعية القديمة الأمر الذي يجعل هذه المكتبة ذات رصيد وثائقي ضعيف كما وكيفا.

السؤال الرابع: ما نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

الخيارات	التكرار	النسبة
خدمات الكترونية	05	%7.04
خدمات تقليدية	36	%50.70
معا	30	%42.25
دون اجابة	00	%0.0
ا موع	71	%100

جدول (4): يبين الخدمات المقدمة للمستفيدين.



لاشك أن أي مكتبة أو مركز معلومات يعمل على تقديم مختلف خدمات المستفيدين بطريقة ناجحة وفعالة من أجل الرفع من مستوى الخدمات المقدمة وكسب رضا وثقة المستفيد في نظام المعلومات الذي يتردد عليه.

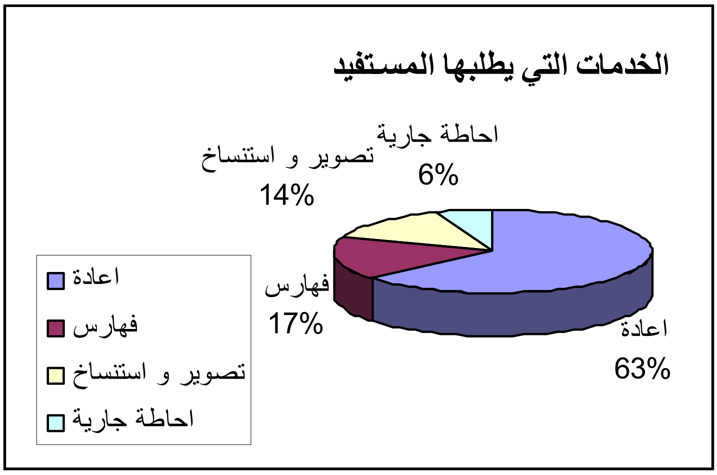
يلاحظ من خلال الجدول (4) أن نسبة متوسطة يرون أن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة تتم بطريقة تقليدية أي بنسبة 50.70 %في حين نجد أن نسبة ضئيلة جدا 7.04% يرون أن الخدمات التي تقدمها المكتبة تتم الكترونيا، وما نسبته 42.25 %من المبحوثين يقرون أن مختلف خدمات المكتبة تعتمد على الطابع الالكتروني والتقليدي معا.

وما يمكن استنتاجه من خلال معطيات الجدول أن النسبة التي ترى تقديم الخدمات بطريقة الكترونية دليل على أن جزء ضئيل من الخدمات يتم بطريقة الكترونية وأن المكتبة لا تنتهج الأسلوب التكنولوجي في تسيير وتقديم خدما ا وهذا ما نجده ضروري ولابد منه قصد الرفع من مستوى خدمات المكتبة، وفي المقابل نجد أن الفئة التي ترى أن خدمات المكتبة تتم بطريقة تقليدية دليل على

أن المكتبة ذات الطابع التقليدي والشكل البسيط، مما يوحي ذلك إلى نوعية رصيدها الذي لا يسـاير التطورات الحديثة الأمر الذي يرفع ا إلى عدم اللجوء إلى الخدمات الحديثة، غير أن التزاوج بين هاته الخدمات وتلك دليل واضح على محاولة النهوض بمستوى خدمات المكتبة.

السؤال الخامس : ما هي الخدمات التي تطلبها من المكتبة؟

الخيارات	التكرار	النسبة
اعادة	65	%91.54
فهارس	17	%23.94
تصوير و استنساخ	14	%19.71
احاطة جارية	06	%08.45
خدمة مرجعية	03	%04.22



جدول (5) يبين الخدمات التي يطلبها المستفيد.

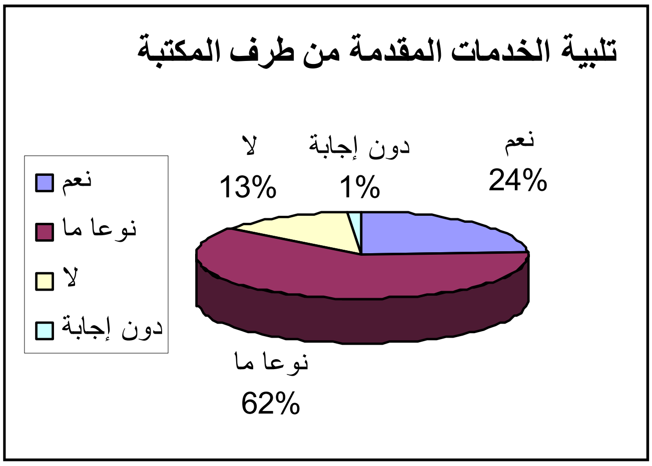
إذا كانت المعلومات سلعة فإن أنظمة المعلومات هي منافذ تسويق هذه السلعة وخدمات المعلومـات هي وسيلة الترويج لها لذلك ما قيمة هذه المعلومات إذا ما لم يتم الترويج لها واستثمارها؟ فالخدمات المكتبية أو سلسلة تحويل المعلومات هي منافذ أنظمة المعلومات إذ يمكن من خلالها خدمـة المسـتفيد وإفادته من المعلومات باستغلال مصادر المكتبة و لهذا تم طرح السؤال لمعرفة الخدمات الـتي يطلبـها المستفيد للكشف عما يعرفه عن محيط المكتبة وما يمكن أن تقدمه من خدمات.

بما أن خدمة الإعارة هي الخدمة المقدمة عموما في أي مكتبة فكان من الواضـح أن نسـبة 91.54 %من المستجوبين يطلبون هذه الخدمة، كما يبرز من النتائج أن نسبة 23.94 %فقـط يعرفـون خدمة الفهارس وهي نسبة ضئيلة لأن خدمات الفهارس ذات علاقة وطيدة لخدمة الإعارة، كما تعتبر نسبة التصوير والاستنساخ ضئيلة 19.71% وهذا ما يوحي حسب الباحث إلى عـدم السـماح للمستفيد بالتصوير والاستنساخ أو عدم وجود فضاء خاص لهذه الخدمة، ومن خلال النسبة الضـئيلة جدا 04.22 %للخدمة المرجعية يحتمل أن معظم المبحوثين إما أ م يعرفون أو لا يعرفون المصطلح العلمي لها وكذلك بالنسبة لخدمة الإحاطة الجارية كلها مصطلحات مكتبية قد لا يعرفها المسـتفيد

بمختلف أنواعه وأشكاله وهو ما يعطي للدورات التكوينية والإرشاد والتوجيه على مستوى أي مكتبة الضرورة الملحة لتجاوز مثل هذه المشاكل.

السؤال السادس: هل تلبي هذه الخدمات احتياجاتك؟

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	17	%23.94
نوعا ما	44	%61.97
لا	09	%12.67
دون إجابة	01	%1.40
ا موع	71	%100



جدول(6) <u>**يبين تلبية الخدمات المقدمة من طرف المكتبة للاحتياجات**</u>

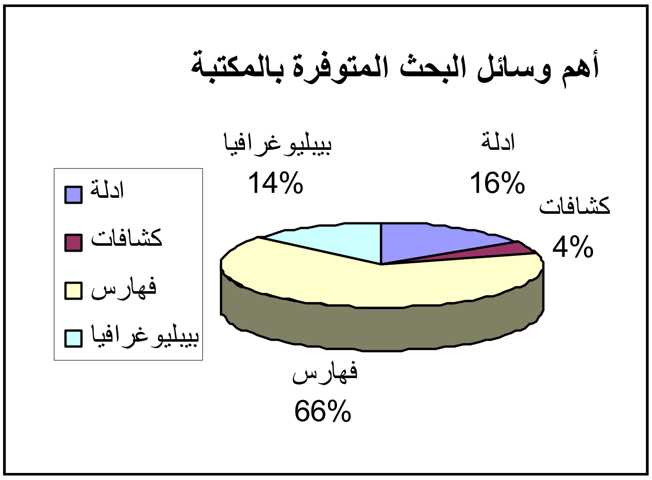
تبين لنا من خلال الجدول رقم (6) أن أغلب أفراد العينة المستجوبة عبروا عـن رضـاهم 61.97 %وفعالية الخدمات التي تقدمها المكتبة في سبيل تلبية احتياجات مستفيديها، وهذه الفعالية حسـب بعض أفراد العينة راجع إلى قيام المكتبة بوظائفها على أحسن وجه إلى ذلك كفاءة مسـيريها، إلا أن الواقع يكشف عكس ذلك فأثناء ملاحظتنا لواقع المكتبة وخدما ا وجدنا أ ا في حالة مزريـة مـن حيث الترتيب للرصيد الوثائقي وتصنيفه، الأمر الذي يصعب تسيير المكتبة بصورة جيدة وفعالة.

وفي حين نجد أن نسبة أقل من أفراد العينة 12.67% يرون أن الخدمات المقدمة لا تلبي احتياجات المستفيدين وهذا راجع بالدرجة الأولى إلى ضعف رصيدها الوثائقي وقدمه ضف إلى ذلك إفقارهـا للوسائل التكنولوجية الحديثة التي تساهم بالدور الفعال في التنوع والرفع من مستوى خدما ا، كمـا تعاني هي الأخرى كمثيلتها من المكتبات ومراكز المعلومات من نقص المتخصصين في ا ال بالإضافة إلى انعدام القيام بمختلف الإجراءات الفنية على رصيدها الوثائقي وبالتالي تسجيل ضعف على مستوى الخدمات التي تقدمها للمستفيدين.

السؤال السابع: ما هي وسائل البحث المتوفرة بالمكتبة ؟

الخيارات	التكرار	النسبة
ادلة	15	%21.12
كشافات	04	%05.63
فهارس	61	%85.91
ببليوغرافيا	13	%18.30

جدول (7) يبين أهم وسائل البحث المتوفرة بالمكتبة



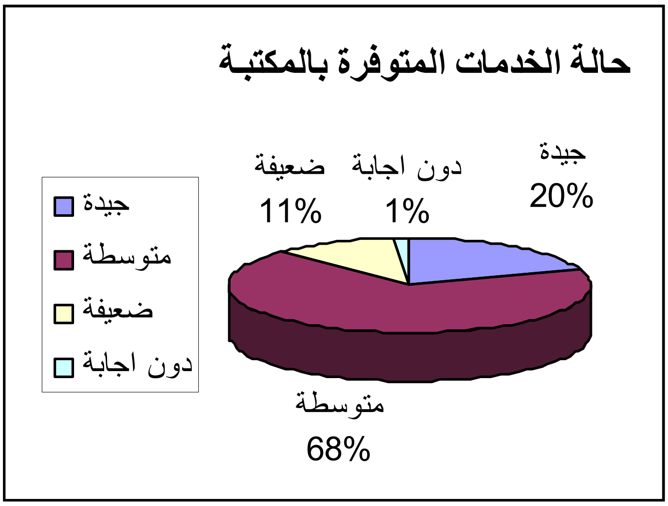
تعتبر وسائل البحث داخل المكتبة أمر ضروري وذلك قصد التسيير الحسن لمختلـف أنشـطة هـذه الأخيرة ومن خلال بيانات الجدول رقم 7 تبين لنا أن أغلبية العينة المدروسة يرون أن الفهارس هـي أهم وسيلة بحث تتوفر عليها المكتبة و بنسبة 85.91 %وهذا راجع إلى كون هذه الفهارس لا تكاد توجد مكتبية تخلو من مثل هذه الوسيلة لبساطتها وسهولة التعامل معها ونجد نسبة ضـئيلة بالنسـبة للكشافات 05.63 %فرغم أهمية هذه الوسائل ودورها في إيصال المعلومات إلا أ ا تتوفر بنسـبة قليلة جدا وذلك لتعقد مهمة إنجازها وحاجتها هي الأخرى لمتخصصين في ا ال كـون المعلومـات المدونة فيها دقيقة.

ونستنتج أن أهم الوسائل المتوفرة هي وسائل تقليدية ما عدا توفر الفهرس الآلي بالمكتبة كوسيلة بحث خاصة بالمستفيدين في حين نجد بأن الوقت الحاضر يفرض عكس ذلك إذ يتطلب وسائل بحث حديثة وأكثر فعالية وتكون أكثر قابلية لمسايرة التطورات التكنولوجية الحديثة.

السؤال الثامن : ما تقييمك للخدمات التي توفرها المكتبة؟

الخيارات	التكرار	النسبة
جيدة	14	%19.71
متوسطة	48	%67.60
ضعيفة	08	%11.26
دون اجابة	01	%1.40
ا موع	71	%100

الجدول رقم (8) يبين حالة الخدمات المتوفرة بالمكتبة



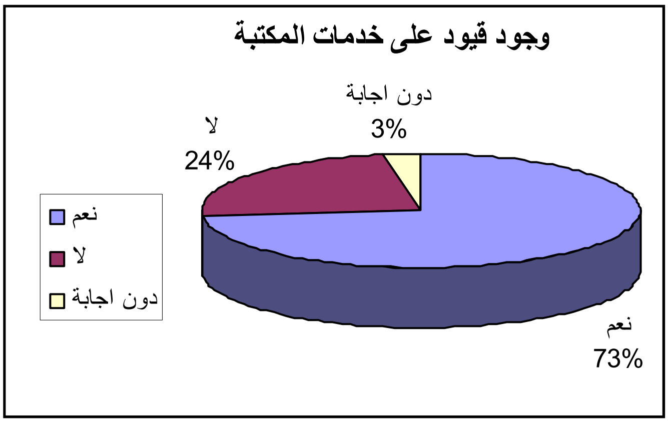
قصد السير الحسن والفعال لمختلف أنشطة المكتبة وحتى تؤدي دورها على أحسن وجـه يجـب أن تكون هذه الأخيرة تقدم خدمات جد فعالة.

ومن خلال البيانات الواردة في الجدول تبين لنا أن نسبة قليلة من أفراد العينة يرون أن الخدمات الـتي تقدمها المكتبة ضعيفة، وهذا راجع إلى ضعف الرصيد الذي لا يلبي حاجيات المستفيد وكذا انعـدام الاستقلالية في الميزانية وانعدام ذوي الاختصاص، في حين نجد أن أغلبية الأفراد يقرون بكون نوعيـة هذه الخدمات متوسطة 67.60% وهذا راجع إلى كون المستفيدين يتجنبون التصـريح بضـعف الخدمات حتى لا تقال أن المكتبة تعاني من ضعف وسوء التسيير ضف إلى ذلك العلاقة الجيـدة الـتي تربط المستفيدين من المكتبة بعمالها وهذا ما استنتجناه من خلال ملاحظتنا لوضعية المكتبة وكذا أثناء الحديث مع بعض عمال المكتبة وبعض روادها.

السؤال التاسع:هل هناك قيود تفرضها المكتبة على خدما ا؟

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	52	%73.23
لا	17	%23.94
دون اجابة	02	%2.81
ا موع	71	%100

جدول (9) يبين مدى وجود قيود عل الخدمات.



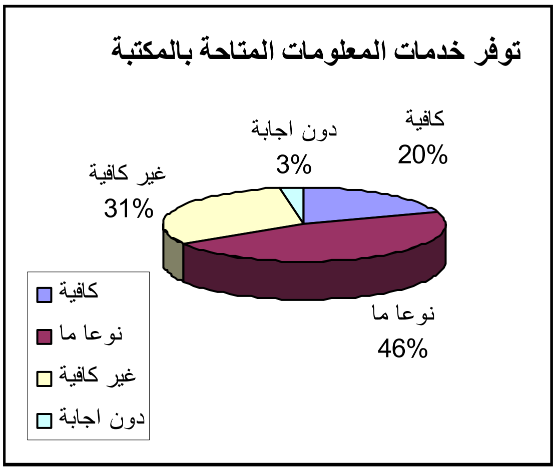
تعمل أي مكتبة أو مركز معلومات مهما كان الطابع الذي ينتمي إليه ٬إلى فرض بعض القيود بغية السير الحسن للمصالح المختلفة وهو ما يساعد المسؤول الأول على المركز وكذا العاملين به على تجنب بعض المشاكل والصعوبات التي قد تعيق تحقيق الغاية المنشودة لشتى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

نلاحظ من خلال الجدول (9) أن أغلبية عينة الدراسة يقرون بوجود قيود تفرضها المكتبة على الخدمات المتوفرة والمقدمة للمستفيدين بنسبة %73.23 على العكس من ذلك نجد نسبة %23.94 ممن يرون لا وجود لقيود تفرضها المكتبة على خدما ا، حيث يرى البعض أن هذه القيود المفروضة تتعلق أساسا وبدرجة كبيرة بالإعارة أو بإعادة الزمنية لاستعارة الكتب والتي قد لا تتجاوز الأسبوع ضف إلى ذلك عدد الكتب المحددة لاستعار ا والمتمثل في كتابين كل أسبوع على الأكثر الأمر الذي يشتكي منه رواد المكتبة والمستفيدين من خدما ا.

السؤال العاشر: كيف ترى خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة؟

الخيارات	التكرار	النسبة
كافية	14	%19.71
نوعا ما	33	%46.47
غير كافية	22	%30.98
دون اجابة	02	%02.81
ا موع	71	%100

الجدول (10) يبين مدى توفر خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة

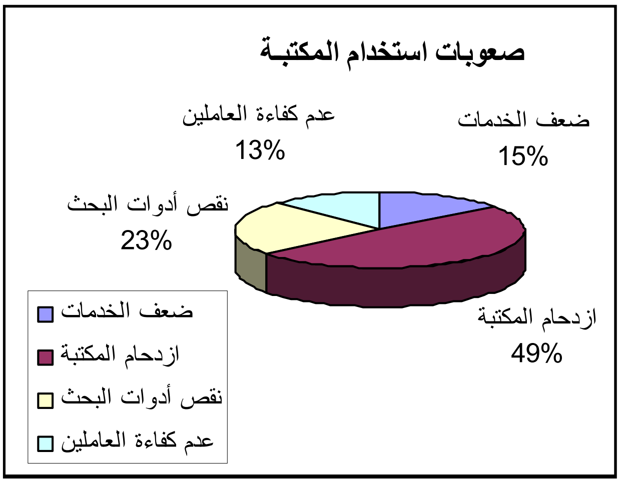


نلاحظ من خلال الجدول 10 أن أكبر نسبة تقر بكفاية خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة نوعا ما 46.47% وذلك إيمانا من أفراد العينة بالدور الذي تلعبه خدمات المعلومات في تنظيم الرصيد وكذا المعلومات التي تعمل المكتبة على تقديمها لمستخدميها وهذا لكون الخدمات المتاحة تسهل تقديم المعلومات بأقل جهد ووقت ممكن لتحقيق الوظيفة المنوطة ا وهي تحقيق أكبر قدر من احتياجات المستفيدين ونجد في مقابل ذلك نسبة أقل ترى بأن خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة غير كافية 30.98% وهذا راجع إلى نقص إمكانيات المكتبة في سبيل تطوير خدما ا وكذا نقص التجربة في تطبيق المكتبة لمختلف الإجراءات التي تساهم في تنظيم المعلومات وتقديمها وبالتالي جهلها لمختلف ما توفر مثل هذه الخدمات من وقت وجهد وتسهيل للوصول للمعلومات.

السؤال الحادي عشر:ما هي الصعوبات التي تواجهك عند استخدام المكتبة؟

الخيارات	التكرار	النسبة
ضعف الخدمات	15	%21.12
ازدحام المكتبة	51	%71.83
نقص أدوات البحث	24	%33.80
عدم كفاءة العاملين	13	%18.30
قلة العناوين	45	%63.38

جدول (11) يوضح صعوبات استخدام المكتبة

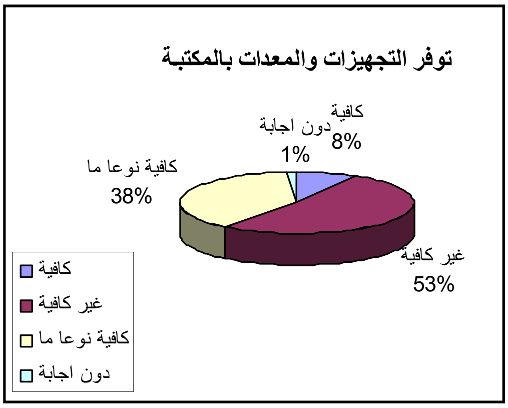


يوضح الجدول المتعلق بالصعوبات التي تعيق المستفيد من الاستفادة من المكتبة أو استخدامها أ ا عراقيل متنوعة تعطي نتائج تفسر لنا واقع المكتبة المأساوي كان على رأس هذه الصعوبات ازدحام المكتبة حيث عبرت عن ذلك نسبة 71.83% حيث يؤكد أفراد العينة أن هناك اكتظاظ متزايد ومتواصل على بنك الإعارة لتنظيم إلى هذه النتيجة بنسبة 63.38% تصر على قلة العناوين كما تشير نسبة 33.80% من المبحوثين إلى نقص الأدوات البحث وعدم معرفة استعمالها تليها عدم كفاءة العاملين بنسبة 18.30% كما صرح كل المستجوبين بوجود صعوبات أخرى عند استخدام المكتبة كالفوضى في قاعة المطالعة وكذا الدور السلبي لبعض عمال المكتبة والمتمثل في عدم تعاونه مع

المبحوث وتعقد عملية البحث عن المعلومات وعدم إرشاد المكتبي للباحث عن المعلومة . كلها عوامل تحد من درجة الإستفادة القصوى.

السؤال الثاني عشر: هل ترى إن الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من تجهيزات و معدات؟

الخيارات	التكرار	النسبة
كافية	06	%8.45
غير كافية	37	%52.11
كافية نوعا ما	27	%38.02
دون اجابة	01	%01.40
ا موع	71	%100



جدول رقم (12) يوضح مدى توفر التجهيزات والمعدات بالمكتبة

تعتبر المكتبة مركزا معلوماتي بخدما ا المتنوعة التي تقدمها بأقسامها وفروعها المختلفة المترابطة فيما بينها باستثمار وسائل الاتصال والتكنولوجيا من حواسيب وشبكات وبرمجيات وثائقية فالمكتبة بإمكانيا ا المادية، البشرية، التكنولوجية يمكن أن نسميها نظاما معلوماتي بحق.

فمن خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم (12) نلاحظ أن نسبة 52.11% تقر بأن الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من تجهيزات ومعدات غير كافية وهو ما تم ملاحظته من خلال وجود الاكتظاظ على مختلف قاعات المكتبة (قاعة المطالعة) أو على مستوى أجهزة البحث الآلي وكذا بنك الإعارة وهو ما يفسر نقص هذه الأخيرة بالمكتبة وفي المقابل نجد فئة تقر بأن التجهيزات والمعدات بالمكتبة كافية نوعا ما 38.02% مما يوحي بعدم تمكن مجتمع المكتبة من الاستفادة المثلي من خدمات المكتبة وفضاءا ا المختلفة.

النتائج الجزئية الخاصة بالمحور الأول:

أدت محاولة الكشف عن دور خدمات المعلومات في اتاحة المعلومة الى ادراك كل المبحوثين و بنسـبة كبيرة الى الدور المهم للخدمات المكتبية في توصيل المعلومة لصالح المستفيد حيث يمكن ادراج نتنـائج هذا المحور في النقاط التالية :

-أغلبية أفراد العينة يستعملون المكتبة أحيانا و ذلك بنسبة 47.88% أمـا الفئـة الأخـرى فـلا تستعملها إلا نادرا و هو ما تعكسه النسبة المحصل عليها و المتمثلة في 38.02%.

-تستعمل المكتبة لغرض استعارة الكتب بنسبة 71.83% و لغرض القراءات لدعم المناهج الدراسية بنسبة 47.88% و لغرض الاطلاع على أمهات الكتب 26.76 % و هي النسب المعبر عنها من طرف الأفراد المستجوبين غير أنه هناك أغراض أخرى لكل منها .

-60.56% من أفراد العينة يرون بأن رصيد المكتبة يلبي احتياجا م نوعا ما بينما نسبة 19.71% من المبحوثين يرون عكس ذلك أي ان رصيد المكتبة لا يلبي احتياجا هم الأمر الذي يـوحي بعـدم حداثة و كفاءة الرصيد الوثائقي للمكتبة مكان الدراسة.

-معظم المستجوبين يقرون بأن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة هي خـدمات تقليديـة وبنسـبة 50.70%في المقابل نجد الفئة الأخرى تقر بالتزاوج في نوع الخدمات بين ماهو تقليدي والكتروني و ذلك بنسبة 42.25%.

-أهم خدمة يطلبها أغلبية المبحوثين هي خدمة الإعارة و ذلك بنسـبة 91.54%،لكـن يفتقـر المستفيدون الى معارف حول الخـدمات الأخـرى كالخدمـة المرجعيـة 04.22%أو الإحاطـة الجارية08.45%.

-نسبة 61.97%من أفراد العينة المدروسة يرون بأن الخدمات المقدمة لاتلبي احتياجا م .

-أغلبية المبحوثين يرون بأن أهم وسائل البحث المتوفرة بالمكتبـة هـي الفهـارس وذلـك بنسـبة 85.91% مع جهل المستجوبين لوسائل البحث الأخرى كالأدلة ، الكشـافات، البيبليوغرافيـات ...الخ.

-نسبة معتبرة من أفراد العينة ترى أن الخدمات المتوفرة بالمكتبة مكان الدراسة متوسـطة أي بنسـبة 67.60%.

-هناك قيود تفرضها المكتبة على بعض خدما ا و ذلك بنسبة 73.23% و هو ماعبرت عنه أغلبية الأفراد المستجوبين.

-نسبة 46.47% من المبحوثين يرون أن الخدمات المتوفرة بالمكتبة كافية نوعا ما .

-إن ازدحام المكتبة هو أهم الصعوبات التي تواجه أفراد العينة المستجوبين أثناء اسـتخدام المكتبـة و ذلك بنسبة 71.83%، بالإضافة إلى قلة العناوين63.83 % و نقـص أدوات البحـث 33.80 %.

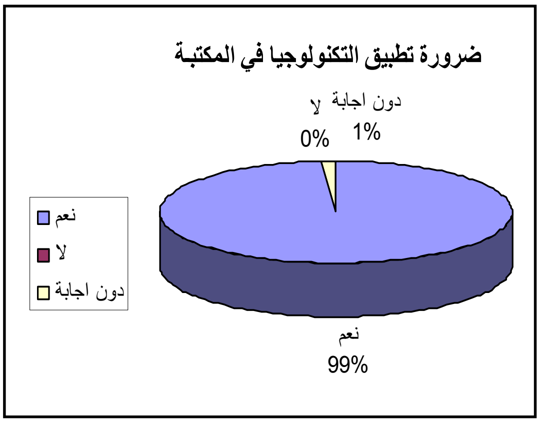
-الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من تجهيزات و معدات غير كافية و هو ما عبر عنه أغلبية أفراد العينة و بنسبة 52.11 %.

المحور الثاني:تأثير التكنولوجيا الحديثة على خدمات المعلومات:

السؤال الثالث عشر:هل ترى إن تطبيق التكنولوجيا أمر ضروري في المكتبة؟

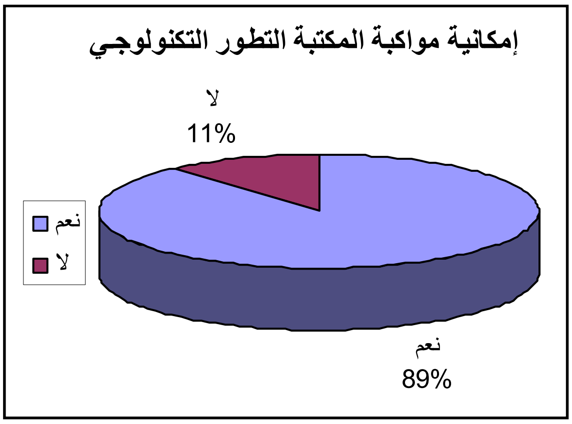
الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	70	%98.59
لا	00	%00
دون اجابة	01	%01.40
ا موع	71	%100

الجدول رقم (13) يبين ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة



إن تطبيق التكنولوجيا الحديثة أمر جد ضروري في تسيير المكتبة أو غيرها من مراكز المعلومات لكو ا ذات فعالية كبيرة وهذا ما نلاحظه من خلال البيانات الواردة في الجدول (13) إذ نجد أن كل أفراد العينة يرون أن تطبيق التكنولوجيا الحديثة في المكتبة أمر لا بد منه وهي نسبة 98.59% وهذا راجع لما تلعبه هذه التكنولوجيا في سبيل تحسين وتطوير مختلف أنشطة وخدمات المكتبة حيث نجد بعض الأفراد يرون أن تطبيق التكنولوجيا يساهم في تسهيل وتمكين الوصول المباشر للمعلومات، في حين نجد نسبة قليلة يرون أ ا تساهم في تنويع الخدمات المقدمة وذلك قصد مسايرة التطورات الحديثة التي تتطلب مواكبتها تطبيق خدمات حديثة ومتطورة كالإحاطة الجارية، الانترنت...إلخ، وفي مقابل هذا نجد نسبة معتبرة يرون بأن تطبيق التكنولوجيا لها أدوار تتمحور في ربح الوقت والدقة وتسهيل معرفة رغبات المستفيدين.

السؤال الرابع عشر: هل ترى بان المكتبة تستطيع مواكبة التطور التكنولوجي؟



الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	63	%88.72
لا	08	%11.26
ا موع	71	%100

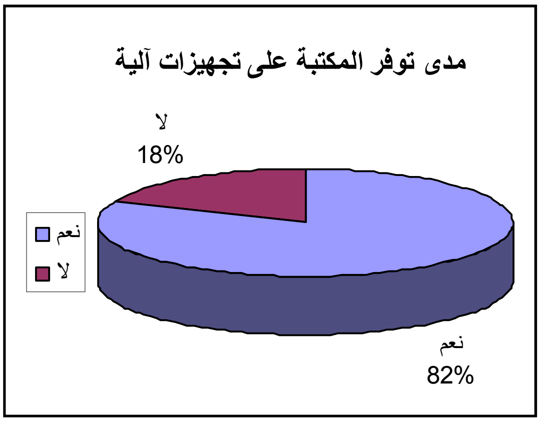
جدول (14) يبين إمكانية مواكبة المكتبة التطور التكنولوجي

نلاحظ من خلال الجدول (14) أن أقل نسبة من أفراد العينة 11.26% يرون بأن المكتبة غير قادرة على مواكبة التطور التكنولوجي وهذا راجع إلى كون المكتبة لم تجرب التقنيات الحديثة في محيطها الداخلي الأمر الذي جعلها لم نعط لها مكانتها الحقيقية في إطار تدعيم وتطوير خدماتها في حين نجد أغلبية الأفراد يرون بأن المكتبة قادرة على مواكبة ومسايرة هذه التطورات88.72%, إذ ترى أكبر نسبة منها أن كل ذلك يتم بتبني الأنظمة الحديثة هذه الأخيرة وإن دلت على شيء فإنما تدل على الدور الفعال الذي تلعبه في الرفع من مستوى الخدمات بغض النظر عن مرونة هذه الأنظمة ونجد أقل نسبة من ذلك ترى بأن تحقيق هذه المواكبة يتم بتألية الخدمات المكتبية في جل أنشطتها فالإجراءات والأنشطة المؤتمتة تساهم كثيرا في ربح عاملي الوقت والجهد وكذا تلبية أكبر قدر من احتياجات المستفيدين، كما يمكن أن يتحقق كل ذلك بأساليب أخرى تتمحور في الموارد المادية والمالية وكذا توظيف الكفاءات المتخصصة في المجال فما قيمة كل هذا ما لم توظف له موارد بشرية مؤهلة.

السؤال الخامس عشر: هل تحتوي مكتبتكم على تجهيزات آلية؟

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	58	%81.69
لا	13	%18.30
المجموع	71	%100

جدول (15) يوضح مدى توفر المكتبة على تجهيزات آلية



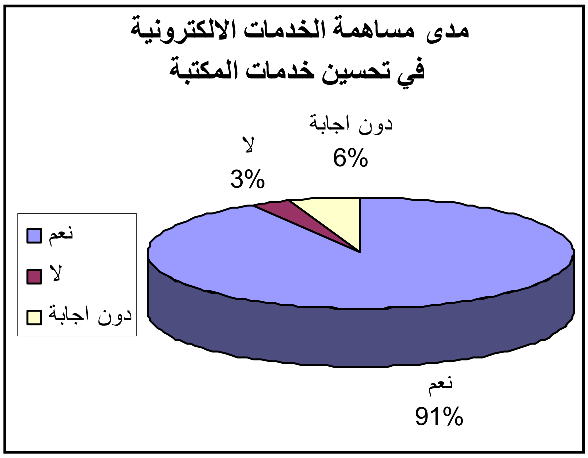
من خلال الجدول نلاحظ أن جميع أفراد العينة وحسب ملاحظتنا داخل المكتبة يؤكدون على توفر الوسائل والتجهيزات الآلية وكان ذلك بنسبة 81.69% وهذا راجع لمسايرة المكتبة لمتطلبات العصر والتكنولوجيا الحديثة وتتمثل هذه النسبة أكثر في أجهزة الحاسوب الموزعة على المصالح التقنية والفنية وكذلك بنك الإعارة والمصالح الأخرى وكذلك توفرها على آلات الطباعة وآلات النسخ بالإضافة

إلى الانترنيت في حين ترى نسبة قليلة عدم توفر ذاـك 18.30% كو ـا لا تلـبي احتياجـات المستفيدين منها (أجهزة الحاسوب الخاصة بالفهارس الآلية الغير كافية)

السؤال السادس عشر: هل تبني خدمات معلومات الكترونية يساهم في تحسين خدمات المكتبة؟

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	65	%91.54
لا	02	%02.81
دون اجابة	04	%05.63
ا موع	71	%100

جدول (16) يبين مدى مساهمة الخدمات الالكترونية في تحسين خدمات المكتبة

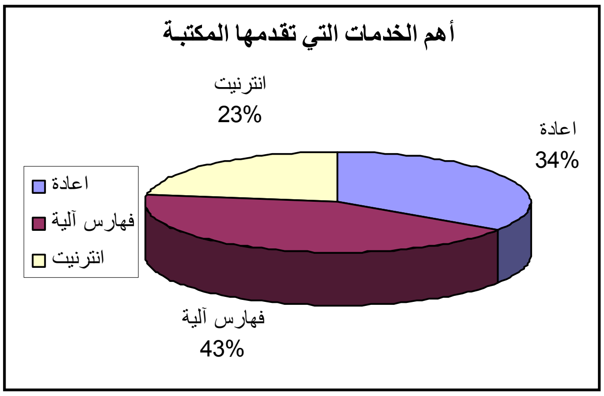


إن الاعتماد على خدمات معلومات إلكترونية متمثلة في مختلف العمليات الإجراءات الآليـة التي تتم داخل المكتبة وعلى مستوى مختلف خدما ا سيساهم فعـلا في تحسـين خـدما ا لصـالح المستفيدين منها وهو ما يترجم توجه جل مكتباتنا إلى هذه الخدمات الحديثة من خلال جدول نلاحظ أن جل أفراد العينة يقرون بمساهمة الخدمات الإلكترونية في تحسين خدمات المكتبـة وذاـك بنسـبة 91.54% حيث أن هذه الخدمات تستعمل على المستفيد وكذا المكتبي في كل العمليات التي تتعلق بالوثائق الأمر الذي يوفر الوقت لكل منها، أما النسبة المقدرة بـ 02.81% يرى أفرادها عكـس ذلك وهاما يدل عن عدم دراية هذه الفئة ذه الخدمات ومدى أفضلية الخدمات الالكترونيـة عـن غيرها (التقليدية).

السؤال السابع عشر: ما هي أهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة ؟

الخيارات	التكرار	النسبة
اعادة	41	%57.74
فهارس آلية	51	%71.83
انترنيت	27	%38.02

جدول (17) يبين أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة

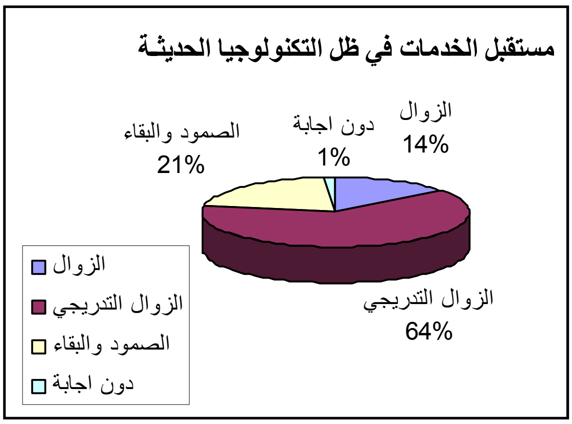


تعتبر الخدمات الالكترونية الحديثة ضرورية في المكتبة وذلك نتيجة لما تمليه الثورة التكنولوجية من تطورات في شتى ا الات العلوم والتخصصات ومن خلال الجدول (17) نرى أن أكبر نسبة من العينة 71.83% ترى أن المكتبة تم بخدمة الفهارس الآلية وهذا راجع لكون المكتبة تم بدرجة كبيرة بالمستفيدين وهي بذلك تسعى إلى توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات وهذه أهم ميزة لأي مكتبة في العصر الحالي ونجد نسبة أقل من ذلك ترى أن المكتبة تقدم خدمة الإعارة نسبة 57.74% فهي نسبة قليلة مقارنة بأهميتها إذ أصبحت أمر مفروض ولابد منه ومن واجب أي شخص معرفة الإعارة الآلية، كما نجد نسبة أقل من ذلك 38.02% خاصة بخدمة الانترنيت والتي تعتبر ضئيلة نظرا لما توفره هذه الخدمة من معلومات لصالح المستفيدين فهي خدمة بحاجة إليها كل شخص ينشد المعلومة ويبحث عنها.

السؤال الثامن عشر: كيف ترى مستقبل الخدمات التقليدية للمكتبة في ظل التطورات التكنولوجية؟

الخيارات	التكرار	النسبة
الزوال	10	%14.08
الزوال التدريجي	45	%63.38
الصمود والبقاء	15	%21.12
دون اجابة	01	%01.40
ا موع	71	%100

جدول(18) يبين مستقبل الخدمات في ظل التكنولوجيا الحديثة



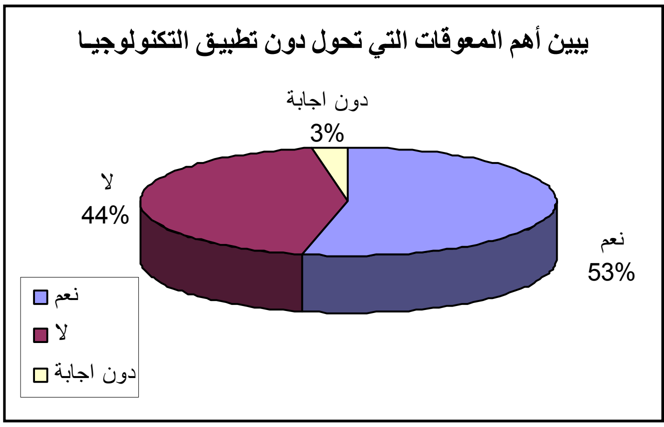
يعتبر تقديم الخدمات بمختلف أنواعها وأشكالها التقليدية منها والإلكترونية ضرورة لا بد منها ومن خلال الجدول (18) يتضح لنا أن نسبة قليلة يرون أن الخدمات التقليدية بمختلف أنواعها مآلهـا إلى الزوال ذلك بنسبة 14.08% وهذا تماشيا لما تمليه التطورات الحديثة التي تسعى وراء إنشاء مكتبات افتراضية ورقمية المبنية على المعطيات والبيانات الالكترونية وبالتالي يتم التعامل وفقا للتقنيات الحديثة والمتطورة.

ونجد مقابل ذلك أكبر نسبة 63.38% يرون بأن الخدمات التقليدية ورغم مختلف الـتغيرات الـتي أفرز ا الثورة التكنولوجية فهي تبقى سارية المفعول وذلك نتيجة للرغبة الملحة من طـرف جمهـور المستفيدين في التعامل مع الوعاء الورقي بدلا من التعامل مع الحاسوب وكذا سهولة تعاملـهم مـع الوعاء الورقي وطغيان الوسائل التكنولوجية الحديثة ساهمت في تغيير الشكل القديم للمعلومـة مـن خلال الوصول السهل إليها والدقة في استعمالها وقت الحاجة، غير أن فئة أخرى ترى بأن الخـدمات التقليدية بإمكا ا الصمود والبقاء بالموازاة مع التطورات الحديثة ذلك أن بعض الخدمات هي مكملـة للخدمات المعلوماتية الحديثة .

السؤال التاسع عشر:هل هناك معوقات تحول دون استخدام التكنولوجيا على مستوى خـدمات المكتبة ؟

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	38	%53.52
لا	31	%43.66
دون اجابة	02	%02.81
ا موع	71	%100

جدول (19) يبين أهم المعوقات التي دون تطبيق التكنولوجيا



من خلال الجدول (19) نلاحظ أن نسبة معتبرة 53.52% ترى بأن هناك حواجز عديدة ومتنوعة وهذه الحواجز متباينة بين الحواجز النفسية، اللغوية، التقنية، السبب في ذلك يرجع إلى عـدم استعداد المكتبة في حد ذا ا لتغيير النمط التقليدي لخدما ا ولخوض في غمار هذه التكنولوجيا نظـرا

لجهلها بأبعادها، كما نجد نسبة مسجلة من أفراد العينة يلحون على العوائق التقنية وهـذه التقنيـات ومدى فعاليتها في تلبية رغبات المستفيدين في مقابل ذلك نجد من يرون لا وجود لأية معوقـات أو حواجز على مستوى تطبيق التكنولوجيا و ذلك ما نسبته 43.66 %وهذا ما نراه مستحيل فقـد لاحظنا أن المكتبة تعاني من ضعف الرصيد من جهة وانعدام الاستقلالية في الميزانية من جهة أخـرى وهذا ما وقف لها كحاجز وحال دون تطبيق التقانة المعلوماتية.

النتائج الجزئية للمحور الثاني:

تشير خلاصة هذا المحور إلى مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة بالدرجة الأولى علـى خـدمات المعلومات و مدى انعكاسا ا على المستفيدين من جهة و كذا المكتبة من جهة أخرى هذا ما تعكسه النتائج المتوصل اليها من خلال هذا المحور و التي يمكن حصرها في النقاط التالية:

-الأغلبية الساحقة من أفراد العينة المدروسة 98.59% ترى بأن تطبيق التكنولوجيـا الحديثـة في المكتبة أمر ضروري نظرا لما يمليه عصر تكنولوجيا المعلومات و التسهيلات التي يمكن أن توفرها.

-أغلبية المستجوبين يرون أن المكتبة و ما تمثله من امكانات و مؤهلات تستطيع مواكبة التطـورات التكنولوجية في مجال المعلومات وذلك بنسبة 88.72%.

-مانسبته 81.92% من أفراد العينة يقرون بأن المكتبة تحتوي على تجهيزات آلية الأمر الذي يوحي بمدى محاولة المكتبة تبني الآلية على مستوى خدما ا و نشاطا ا المختلفة.

-لا شك أن تبني خدمات معلومات الكترونية سيساهم في تفعيل خدمات المكتبة هذا ما عـبر عنـه غالبية الأفراد المستجوبين بنسبة91.54%.

-تعتبر الفهارس الآلية أهم الخدمات الإلكترونية التي تعمل المكتبة على تقديمها لمستفيديها و هو ماعبر عنه أغلبية الأفراد المستجوبين و ذلك بنسبة 71.83% تليها خدمة الإعـارة الآليـة 57.74% وأخيرا خدمة الأنترنيت 38.02%.

-معظم الأفراد المستجوبين يقرون بأن مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطـورات التكنولوجيـة الحديثة هو الزوال التدريجي و ذلك بنسبة 63.38%.

-انقسمت عينة الدراسة تقريبا مناصفة بين من يرون وجود معوقات تحول دون تطبيق التكنولوجيـا على مستوى خدمات المكتبة 53.52 % وبين من يرون العكس من ذلك 43.66%.

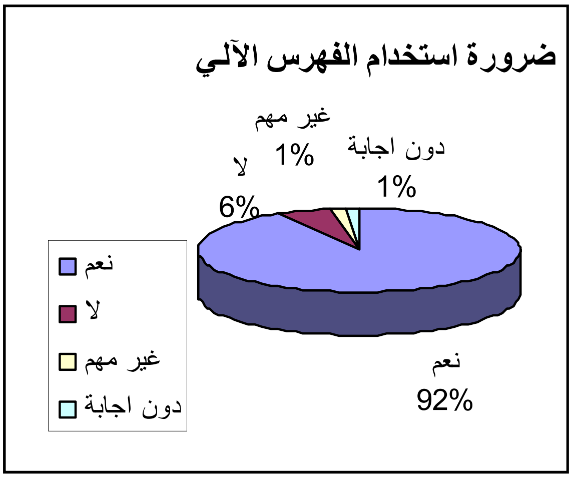
- تعتبر كل من المعوقات التقنية ،النفسية ، اللغوية ، أهم العراقيل التي تواجه الإستخدام و التطبيـق الفعلي للتكنولوجيا الحديثة على خدمات المكتبة وهو ما صرح به الأفراد المستجوبين عينة الدراسة.

المحور الثالث:دور خدمات المعلومات الإلكترونية في تلبية الإحتياجات:

السؤال العشرون:هل ترى أن استخدام الفهرس الآلي بالمكتبة أمر ضروري ؟

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	65	%91.54
لا	04	%05.63
غير مهم	01	%01.40
دون اجابة	01	%01.40
ا موع	71	%100

جدول (20) يبين ضرورة استخدام الفهرس الآلي.

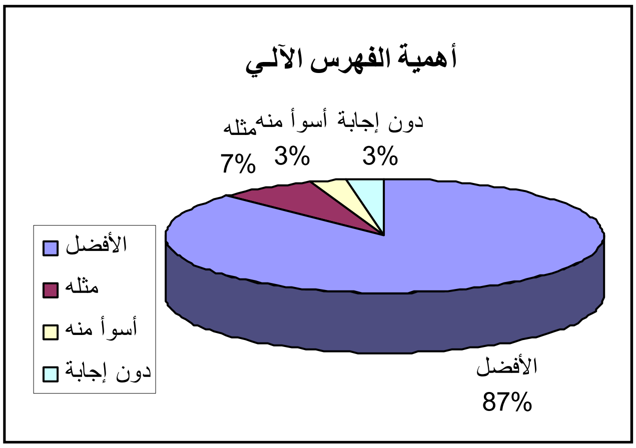


نلاحظ من خلال الجدول رقم 20 أن أكبر نسبة91.54% تقر بضرورة استخدام الفهـرس الآلي بالمكتبة وذلك بإيمان هذه الفئة بالدور الذي يلعبه الفهرس الآلي في تنظيم الرصيد الوثـائقي وكـذا المعلومات التي تعمل المكتبة على تقديمها لمستفيدها وكذا تسهيل الوصول إلى المعلومات في الوقـت المناسب وبأقل جهد ممكن في مقابل ذلك نجد نسبة قليلة جدا 05.63% تـرى عـدم ضـرورة استخدام الفهرس الآلي بالمكتبة وهذا راجع إلى وجود فهارس تقليدية (ورقية) بالمكتبة بإمكا ا تحديد نسبة استخدام الفهرس الآلي للمستفيدين من خدمات المكتبة أو لعدم توفر أجهزة الحاسوب الكافيـة لعملية البحث في الفهرس الآلي.

السؤال الواحد و العشرون :عند مقارنة الفهرس الآلي بالمطبوع نجد انه ؟

الخيارات	التكرار	النسبة
الأفضل	62	%87.32
مثله	05	%07.04
أسوأ منه	02	%02.81
دون إجابة	02	%02.81
ا موع	71	%100

جدول (21) يوضح أهمية الفهرس الآلي

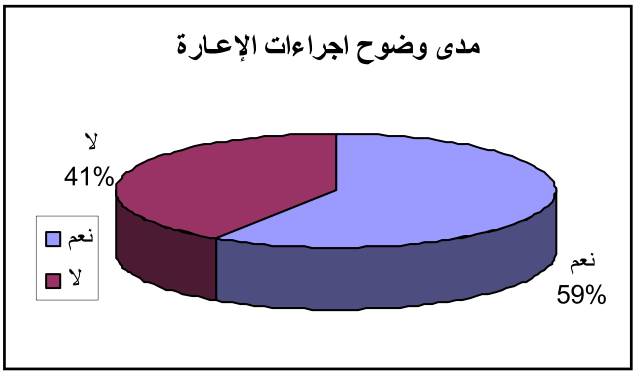


إن الهدف الرئيسي للمكتبة ومراكز المعلومات هو السعي دوما إلى محاولة التحكم في انفجار المعلومات والسيطرة عليها قدر المستطاع وذلك بغية تحسين سير العمل وتخفيض الجهد عن المكتبي.
فمن خلال نتائج الجدول رقم 21 نلاحظ أن نسبة 87.32 %من المبحوثين عينة الدراسة ترى أن الفهرس الآلي مقارنة بالفهرس المطبوع هو الأفضل فهي تعتبر أن الغاية من استخدام الفهرس الآلي في المكتبة هي البحث البيليوغرافي السريع الذي من شأنه أن يتيح الوصول إلى معلومات حديثة وكذلك خدمة فئة كبيرة من الباحثين والمستفيدين وتلبية حاجيا م بشكل كبير.

السؤال الثاني و العشرون: هل إجراءات الإعارة الآلية واضحة بالنسبة لك ؟

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	42	%59.15
لا	29	%40.84
ا موع	71	%100

جدول (22) يبين مدى وضوح إجراءات الإعارة

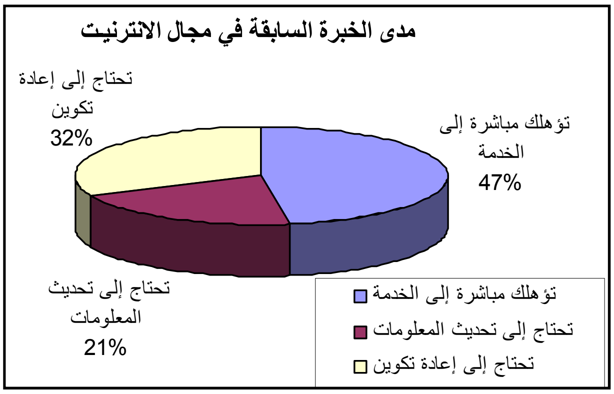


باعتبار أن الإعارة من أهم الخدمات المباشرة التي تقدمها المكتبة مختلف مراكز المعلومات الأخرى فإنه يتوجب كذلك معرفة رضا المستفيدين من هذه الخدمة وكذا معرفة درجة وضوح هذه الخدمة.
نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أن ما نسبته 59.15% من عينة الدراسة يرون أن إجراءات الإعارة المطبقة في المكتبة واضحة وهو ما يفسر معرفة المبحوثين لهذه الخدمة وتغيرا ا بينما ترى فئة أخرى من عينة الدراسة 40.84% أن إجراءات الإعارة الآلية غير واضحة بالنسبة لهم قد يرجع ذلك إلى مدة الإعارة المحددة وكذا العقوبة التي قد تترتب على تأخير الكتاب المستعار أو لأسباب أخرى قد تكون المكتبة من يتحملها.

السؤال الثالث و العشرون: كيف ترى خبرتك السابقة في مجال الانترنيت؟

الخيارات	التكرار	النسبة
تؤهلك مباشرة إلى الخدمة	36	%50.70
تحتاج إلى تحديث المعلومات	16	%22.53
تحتاج إلى إعادة تكوين	24	%33.80

جدول (23) يبين مدى الخبرة السابقة في مجال الانترنيت



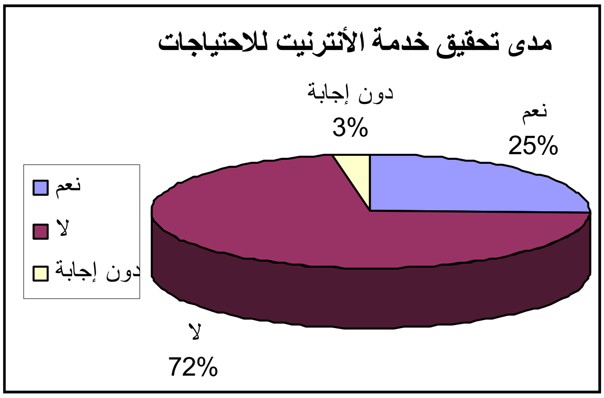
لقد تنامي الدور الذي يلعبه الحاسوب في مؤسسات المعلومات بسرعة مذهلة إذ أصبحت كل خدمات المعلومات حاليا تعتمد على استخدام الحاسوب لإيجابياته في تسيير عمل المكتبات وتنميتها بفضل خلق شبكات الكترونية لمعالجة وبث المعلومات ولقد كان الانترنيت من أعظم ما نتج عن ظهور الحواسيب وبما أن الانترنيت من أهم خدمات ومصادر المعلومات تم طرح سؤال يتعلق بمدى الخبرة السابقة في مجال الانترنيت.

من خلال النتائج المبينة في الجدول (23) نلاحظ أن نصف عينة الدراسة يقرون بأن الخبرة السابقة في مجال الانترنيت 50.70% تؤهلهم مباشرة إلى الخدمة لما تحتوى هذه الشبكة من معلومات تساعد على تلبية الاحتياجات في حين ترى نسبة 33.80% بأن المهارات السابقة تحتاج إلى إعادة تكوين أو تدريب في مجال الانترنيت أما النسبة 22.53% ترى بأنه يجب تحديث المعلومات فيما يخص الانترنيت وكيفية استخدامها والكيفيات والسلوكيات الواجب توفرها للاستفادة منها والغوص في معلومات هذه الثقافة أو الشبكة الحديثة للمعلومات لتلبية الحاجات وتغطية النقائص التي تقف أمام الباحث عن المعلومات.

السؤال الرابع و العشرون: هل ترى أن خدمة الأنترنيت المتاحة بالمكتبة تحقق احتياجاتك؟

الخيارات	التكرار	النسبة
نعم	18	%25.35
لا	51	%71.83
دون إجابة	02	%02.81
ا موع	71	%100.00

جدول (24)يوضح مدى تحقيق خدمة الأنترنيت للاحتياجات

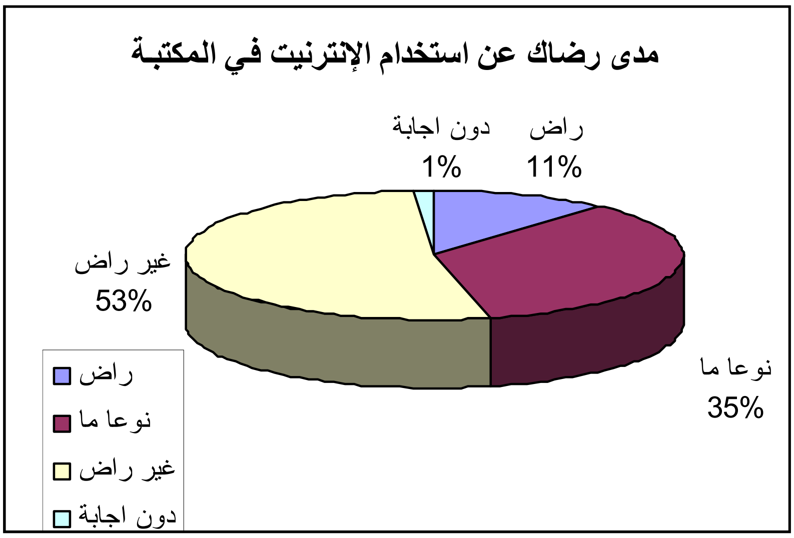


من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول (24)نلاحظ أن نسبة 25.35% فقط من عينة الدراسة ترى أن خدمة الأنترنيت المتاحة بالمكتبة تحقق احتياجا م و ما نسبته 71.83% يرون عكس ذلك أي أن هذه الخدمة لا تلبي و لا تحقق رغبا م و احتياجا م و هو ما يعكس قصور هذه الأخيرة في خدمة المستفيدين من المكتبة قد يرجع السبب في ذلك إلى قلة الحواسيب المخصصة لذلك كما أن قوة التدفق الخاصة بشبكة الأنترنيت ضعيفة على حسب تعبير الأفراد المبحوثين ضف إلى ذلك تخصيص استعمال خدمة الأنترنيت لفئة معينة ووفق فترة زمنية معينة كل هذه الأسباب تجعل هذه الأخيرة لا تلبي احتياجات المستفيدين.

السؤال الخامس و العشرون:ما مدى رضاك عن استخدام الإنترنيت في المكتبة؟

العبارات	التكرار	النسبة
راض	08	%11.26
نوعا ما	25	%35.21
غير راض	37	%52.11
دون اجابة	01	%01.40
ا موع	71	%100.00

جدول(25)يوضح مدى استخدام الأنترنيت



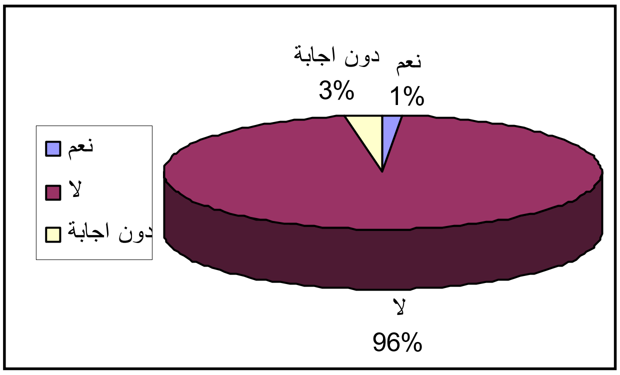
تمنح شبكة الأنترنيت للمستفيدين من خدمات المكتبة فرصة الاتصال بمصادر المعلومات في جميع مجالات المعرفة البشرية في كل أنحاء العالم و أصبح لزاما على أي مكتبة الإنخراط في هذه الشبكة

لأ ا تستطيع من خلالها التعريف بخدما ا و بإمكانا ا المادية و العلمية و كذا التعريف بأرصد ا الوثائقية و الدخول في عالم التكنولوجيا من بابه الواسع.

من خلال البيانات المسجلة في الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة المستجوبين يقرون بأ م غير راضون عن استخدام الأنترنيت في المكتبة و ذلك بنسبة 52.11% قد يرجع السبب في ذلك الى قلة الحواسيب المخصصة لذلك او قلة الخطوط المتصلة بالشبكة بالإضافة إلى عجز المكتبة على توفير ما يكفي من الأجهزة المخصصة لذلك في المقابل نجد نسبة أخرى من المبحوثين يرون بأ م راضون نوعا ما عن استخدام الأنترنيت في المكتبة و ذلك بنسبة 35.21% حيث نستطيع القول أن هذه الفئة أكثر حظا من ا موعة الأولى نظرا لما يمكن أن توفره هذه الشبكة من تسهيلات في مجال الإستفادة من المعلومات المتاحة ا.فما الفائدة من استخدام الأنترنيت بالمكتبة إذا كنا لانحسن استخدامها؟ هذا ما أدى بنا إلى طرح السؤال التالي:هل سبق و أن تحصلت على دورات تدريبية ؟

السؤال السادس والعشرون :هل سبق و أن حصلت على دورات تدريبية حول كيفية استخدام المكتبة؟

العبارات	التكرار	النسبة
نعم	01	%01.40
لا	68	%95.20
دون اجابة	02	%02.80
ا موع	71	%100.00



جدول (26)يوضح مدى الحصول على دورات تدريبية

لقد ازداد الدور التعليمي للمكتبة أهمية مع التطور التكنولوجي للمعلومات حيث أصبح المستفيدون بحاجة إلى تعلم كيفية الوصول إلى المعلومات التي يرغبون فيها من مصادرها المختلفة فازدادت حاجا م أكثر إلى التدرب و التعرف على كيفية استخدام الأساليب الحديثة و الأدوات المتطورة للاستفادة أكثر.

من خلال النتائج المبينة في الجدول يتضح أن كل أفراد العينة المدروسة لم يتحصلوا على

دورات تدريبية و تكويني فيما يخص استخدام المكتبة و مختلف خدما ا و ذلك بنسبة 95.20% و هذا راجع على عدم اهتمام المكتبة بالمستفيد و باحتياجاته التي تستدعي تدريبا و تكوينا لتوفير الجهد و الوقت المخصص لذلك فعل المكتبة أن تظهر استعدادها للتمكن من تعليم المستفيد و الباحثين كيفية استخدام المكتبة و استغلال فضاءا ا المختلفة من أجل مسايرة التكنولوجيا و افرازا ا المتنوعة .

النتائج الجزئية للمحور الثالث:

أردنا من خلال هذا المحور معرفة دور خدمات المعلومات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستفيدين و حتى تكون لدينا صورة واضحة عن حقيقة هاته الخدمات ومدى تأثيرها في الجو العام للمكتبة و محيطها الثقافي و بعد استقراء نتائج المحور تم التوصل إلى ما يلي:

-أغلبية أفراد العينة المدروسة يقرون بكون استخدام الفهرس الآلي بالمكتبة أمر ضروري و لابد منه وبنسبة91.54% للتسهيلات البحثية التي يوفرها في عملية البحث عن مصادر المعلومات.

-يعتبر معظم المبحوثين الفهرس الآلي الأفضل من غيره من الفهارس الأخرى و ذلك بنسبة 87.32 % .

-يقر جل أفراد العينة المدروسة أن اجراءات الإعارة واضحة بالنسبة لهم بنسبة 59.15 % على العكس من ذلك نجد مانسبته 40.84 % و هو ماتترجمه القيود المفروضة على خدمة الإعارة الآلية.

-الخبرة السابقة في مجال الأنترنيت يمكن أن تؤهل المستفيدين مباشرة إلى الخدمة 50.70 % أما ما نسبته 33.80 % من أفراد العينة يرون ضرورة إعادة التكوين في مجال الأنترنيت ، كما أن نسبة 22.53% تحتاج إلى تحديث للمعلومات في ا ال .

-تعتبر خدمة الأنترنيت من بين أهم الخدمات المكتبية بالنسبة للمستفيد على غرار الإعارة حيث يرى أغلبية الأفراد المبحوثين أن خدمة الأنترنيت لا تلبي احتياجا م المعرفية و ذلك بنسبة 71.83% مايفسر وجود بعض النقائص و العراقيل التي تحول دون تلبية الإحتياجات من هذه الخدمة المعلوماتية.

-انقسمت أفراد العينة مناصفة بين من هم راضون عن استخدام الأنترنيت في المكتبة 52.11%و بين من هم غير ذلك 35.21%.

- المكتبة لا تقوم بتنظيم دورات تدريبية و تكوينية لصالح المستفيدين من خدما ا من أجل التعريف ا و تسهيل عملية استخدامها هذا ما أكده جميع أفراد العينة المدروسة .

- النتائج الخاصة بالأساتذة:

-نسب استرجاع الإستبيانات الخاصة بالأساتذة حسب الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	12	%38.70
إناث	19	%61.29
ا موع	31	%100.00

جدول يوضح نسب استرجاع الإستبيانات حسب الجنس

من خلال البيانات المدرجة في الجدول يتبين كذلك أن عنصر الإناث يضرب بقوة في سلك التعليم بالجامعة و هو ما تفسره نسبة 61.29 % بينما نجد فئة قليلة مقارنة بالإناث من أفراد العينة المبحوثين من الذكور أي بنسبة 38.70%، حيث يتضح أن عنصر الإناث دائما يسيطر إذ يلاحظ أن عنصر الإناث يسود عموما في مختلف التخصصات و على كل المستويات الدراسية.قد يرجع السبب في ذلك إلى ارتفاع معدل الإناث عن الذكور و قد يكون السبب كذلك مثابرة الإناث لمزاولة الدراسة مما يفسر تواجدهن بأغلبية في المؤسسات التعليمية الجامعية.

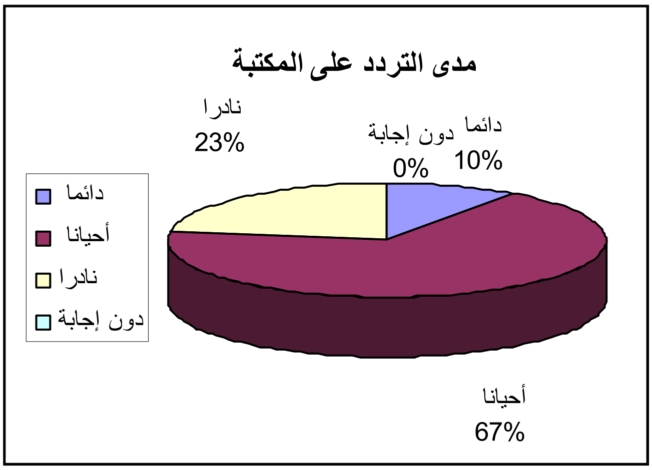
- تحليل البيانات حسب محاور الدراسة:

- المحور الأول :دور خدمات المعلومات في إتاحة المعلومة:

السؤال الأول :هل تتردد على المكتبة ؟

العبارات	التكرار	النسبة
دائما	03	%09.67
أحيانا	21	%67.74
نادرا	07	%22.54
دون إجابة	00	%00.00
ا موع	31	%100.00

جدول (27) مدى التردد على المكتبة



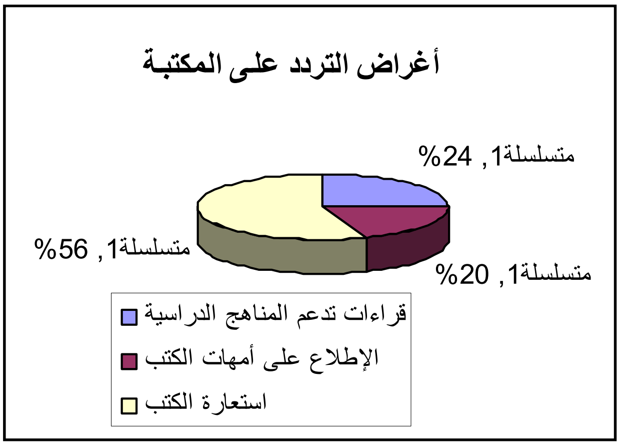
تلعب المكتبة دورا رئيسيا في حياة الفرد وتساهم في تعليم واعداد كوادر بشرية متخصصة قادرة على تحمل مسؤوليا ا بفاعلية في ا تمع وتعمل على تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية، وحماية التراث الفكري والإنساني.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية أفراد العينة المستجوبين و بنسبة67.74 %يترددون على المكتبة أحيانا بينما تقر نسبة أخرى 22.54 % أن التردد على المكتبة لا يتم إلا نادرا و هو مايفسر حسب رأي الباحث أن هناك مصادر أخرى للحصول على المعلومات أو الارتباطات الإدارية و البيداغوجية بالنسبة لعينة الدراسة مما يجعل نسبة التردد على المكتبة تكون ضئيلة رغم الدور المهم والأساسي الذي تكتسبه كنظام معلومات يسعى إلى تلبية احتياجات المستفيدين وتوفير مايمكن أن يطلبه المستفيد على العكس من هذا كله نجد نسبة 09.67 % من العينة المدروسة تتردد على المكتبة بصفة دائمة وهو مايفسر احتياج هذه الفئة الى المكتبة و خدما ا وكذا ادراكهم لدورها في العملية التعليمية و التدريسية .

السؤال الثاني: ما أغراض التردد على المكتبة ؟

العبارات	التكرار	النسبة
قراءات تدعم المناهج الدراسية	11	%35.42
الإطلاع على أمهات الكتب	09	%28.98
استعارة الكتب	25	%80.50

الجدول (28) أغراض استعمال المكتبة

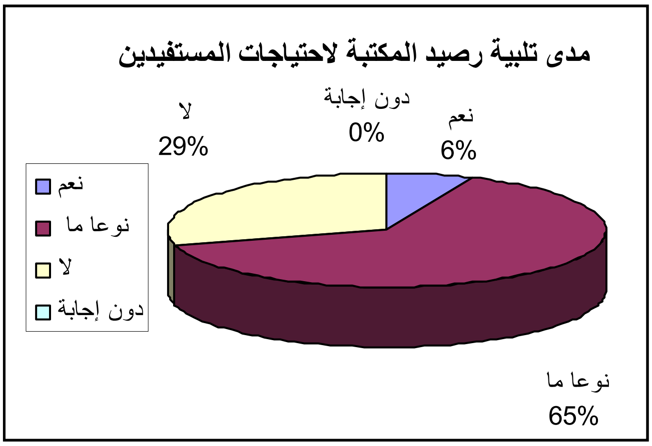


تواجه المكتبات ومراكز المعلومات تحد كبير في جذب المستفيدين اليها للتعريف بمختلف خدما ا واشهارها بغية تحقيق اغراض و غايات قد يدركها المستعمل أكثرمن المكتبة نفسها فلابد أن تسعى أي مؤسسة خدمية لتقديم أفضل مستوى من الأداء لجذب المستفيدين لها وكسب أعضاء جدد، و نظرا لتردد المستفيدين على المكتبة على اختلاف أشكالهم و أنواعهم وأغراض كل على حدا تم طرح السؤال التالي :ما أغراض التردد على المكتبة ؟

من خلال النتائج المبينة في الجدول يتبين أن أغلب أفراد العينةو بنسبة 80.50% يستعملون المكتبة لغرض استعارة الكتب، وما نسبته 35.42 % لغرض القراءات لتدعيم المناهج الدراسية بينما نسبة 28.98 % قصد الاطلاع على أمهات الكتب، الملاحظ من خلال هذه النسب المتفاوتة هو أن الغرض الأساسي متمثل في استعارة الكتب وهذا ما يفسر ادراك أساتذة المدرسة لدور المكتبة في تدعيم المناهج الدراسية المقررةوكذا اعتبارهم أن المكتبة جزء لا يتجزء في عملية التحصيل العلمي غير أن أغراض التردد قد تختلف من فرد لآخر ،من أستاذ لآخر وهذا ما تترجمه أغراض التردد الأخرى على حد تعبير كل فرد من أفراد العينة المدروسة إذ لا يمكن حصر هذه الأغراض لدى فرد واحد.

السؤال الثالث:هل يلبي رصيد المكتبة احتياجاتك؟ -

العبارات	التكرار	النسبة
نعم	02	%06.44
نوعا ما	20	%64.40
لا	09	%28.98
دون إجابة	00	%00.00
ا موع	31	%100.00



جدول (29): يبين مدى تلبية رصيد المكتبةلاحتياجات المستفيدين

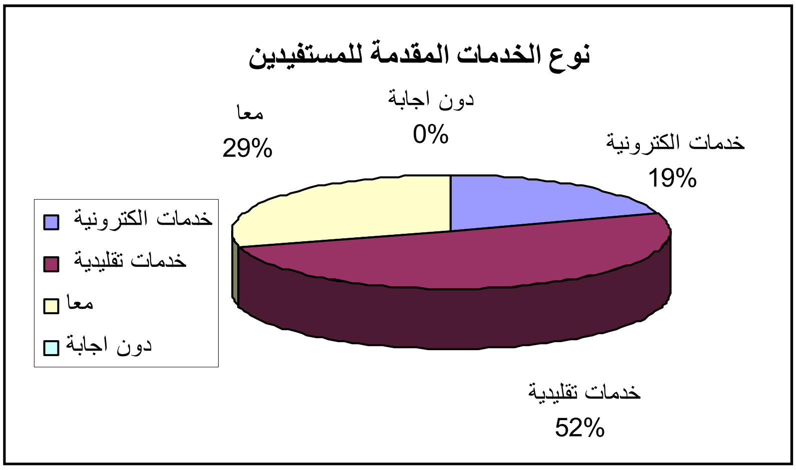
يعتبرالرصيد الوثائقي بأي مكتبة من أهم العوامل المساهمة في الارتقاء بالمستوي الفكري و الثقافي للفرد و ا تمع فهومرآة عاكسة لمدى نجاعة و فعالية المكتبة خاصة إذا كان يلبي احتياجات المستفيدين.

من خلال النتائج المبينة في الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يرون بأن رصيد المكتبة يلبي احتياجا م نوعا ما فقط وذلك بنسبة 64.40 % وهو ما يفسرحسب الباحث ضعف رصيد المكتبة أو قلته كما يمكن أن يرجع السبب في ذلك الى كون الرصيد الوثائقي قديم جدا ولا وجود لسياسة تنمية المقتنيات ،كما ترى نسبة أخرى من أفراد العينة أن رصيد المكتبة لا يلبي احتياجا م و ذلك

بنسبة 28.98 % وهو ما يفرض على المسؤولين على المكتبة اعادة النظر فيها و محاولة دعمها على كل المستويات، فعلى الرغم من كون العينة هم أساتذة إلا أ م يرون أن رصيد المكتبة لا يمكن أن يلبي احتياجا م على غرار ما هو موجود و متوفر في المكتبات الأخرى وهذا إن دل على شيئ فإنما يدل على عدم وجود سياسة واضحة في عملية الإقتناء و التزويد بالإضافة إلى سوء التسيير في الميزانية المخصصة للإقتناء وهو ما لاحظناه من خلال التكرار في عناوين الكتب و كثرة النسخ التي يشملها الرصيد الوثائقي.

السؤال الرابع: ما نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

العبارات	التكرار	النسبة
خدمات الكترونية	06	% 19.32
خدمات تقليدية	16	%51.52
معا	09	%28.98
دون اجابة	00	%00.00
ا موع	31	%100.00



جدول (30): يبين **نوع الخدمات المقدمة للمستفيدين**

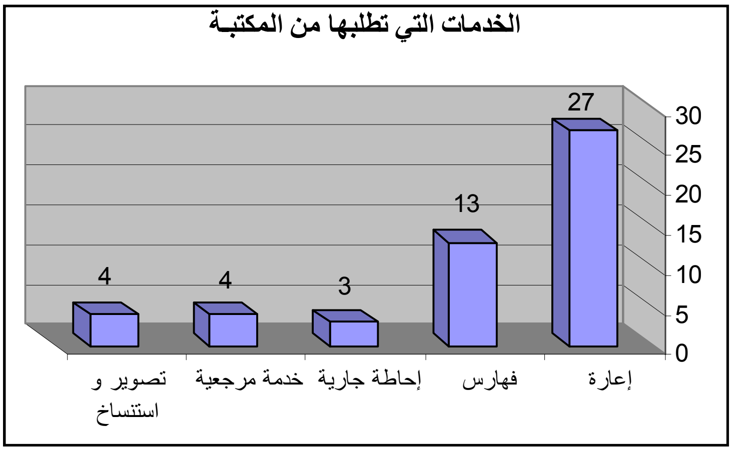
إن الثورة الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة أدت إلى ظهور مختلف أنواع المكتبات ومراكز المعلومات و هو ما أدى إلى ظهور مختلف الخدمات الأمر الذي فرض على هذه المراكز و المؤسسات المعلوماتية ضرورة إيجاد طرق ووسائل لتسهيل طرائق العمل و تحقيق رغبات المستفيد في زمن وجيز، من خلال هذا تم طرح سؤال يتعلق بنوع الخدمات المقدمة من طرف مكتبة المدرسة العليا للأساتذة من خلال البيانات المبينة في الجدول نلاحظ أن معظم عينة الدراسة يرون أن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة تتم بطريقة تقليدية أي بنسبة 51.52 % وفي مقابل ذلك نجد نسبة أخرى من عينة الدراسة ترى الخدمات التي تعمل المكتبة على تقديمها للمستفيدين هي خدمات آلية أي بنسبة19.32%،غير أن الملاحظ من خلال واقع المكتبة مكان الدراسة هو التزاوج بين هذه الخدمات و تلك وهو ماتجسده نسبة 28.98% حيث يمكن القول أن المكتبة تسعى إلى تبني التكنولوجيا الحديثة

على جميع خدما ا وهو ما لمسناه من خلال حديثنا مع المسؤول الأول للمكتبة الذي لخص لنا مبررات وأهداف تبني الآلية على مستوى الخدمات في ظل التطورات و التغيرات التكنولوجية الراهنة التي تشهدها شتى أنظمة المعلومات على اختلاف أنواعها و أشكالها.

السؤال الخامس:ما هي الخدمات التي تطلبها من المكتبة؟

العبارات	التكرار	النسبة
إعارة	27	% 86.94
فهارس	13	%41.86
إحاطة جارية	03	%09.66
خدمة مرجعية	04	%12.88
تصوير و استنساخ	04	%12.88

جدول (31) يبين الخدمات التي يطلبها المستفيد.

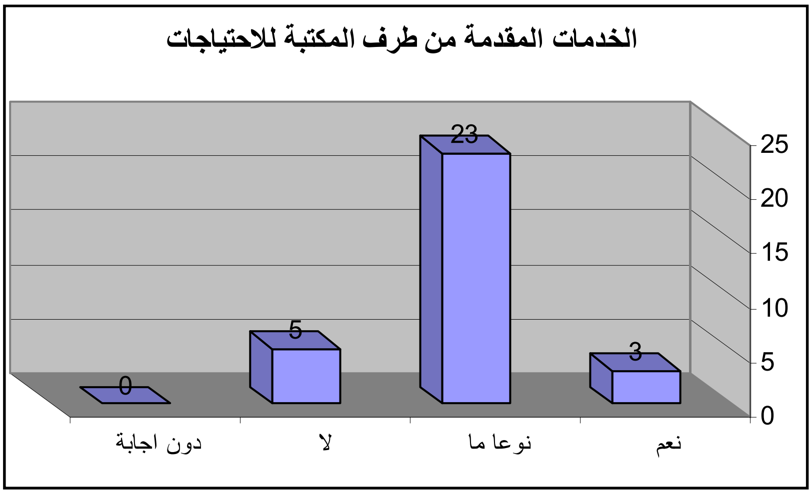


لاشك أن لخدمات المعلومات دورا هاما جدا في تلبية احتياجات المستفيدين فالخدمات المكتبية أو سلسلة تحويل المعلومات هي منافذ أنظمة المعلومات إذ يمكن من خلالها خدمة المستفيد وإفادته من المعلومات باستغلال مصادر المكتبة أونظام المعلومات.

حسب النتائج المبينة في الجدول يتضح أن أغلبية العينة المدروسة تطلب خدمة الإعارة وبنسبة 86.94 % تليها في المرتبة الثانية خدمة الفهارس بنسبة 41.86 % سواء الآلية منها أو التقليدية ،و بطبيعة الحال هذا مايفسر العلاقة التي تربط خدمة الفهارس بخدمة الإعارة هذا مايدل على فهم وادراك العينة المستجوبة لكل منهما ، في المقابل نجد نسبة ضئيلة 12.88 % تطلب كلا من الخدمة المرجعية وخدمة التصوير و الإستنساخ مما يدل على عدم اهتمام أفراد العينة ذه الخدمات ، في حين نجد نسبة ضئيلة جدا 09.66 % تطلب خدمة الإحاطة الجارية مما يوحي بعدم توفير هذه الخدمة من طرف المكتبة أو عدم فهم الأفراد المستجوبين للمصطلح المكتبي المعبر عنها.

السؤال السادس:هل تلبي هذه الخدمات احتياجاتك؟

العبارات	التكرار	النسبة
نعم	03	% 09.66
نوعا ما	23	%74.06
لا	05	%16.10
دون اجابة	00	%00.00
ا موع	31	%100.00

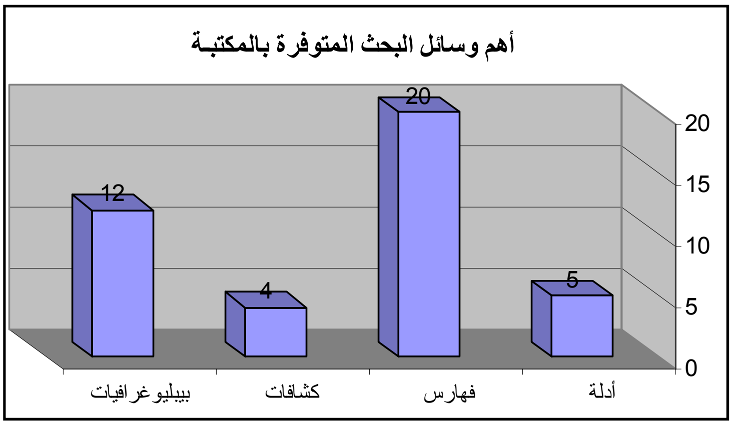


جدول(32) يبين تلبية الخدمات المقدمة من طرف المكتبة للاحتياجات

من خلال البيانات المدرجة في الجدول يتضح أن أغلبية أفراد العينة المدروسة يرون أن خدمات المعلومات تلبي احتياجا م نوعا ما و ذلك بنسبة 74.06% هذا وإن دل على شيئ فإنما يدل على فعالية و نجاعة هذه الخدمات بالنسبة لهذه الفئة، في مقابل ذلك نجد نسبة 16.10% ممن يرون عدم تلبية مختلف الخدمات لاحتياجا م البحثية و المعرفية قد يرجع السبب في ذلك إلى نقص الفعالية في البعض منها والتعقيد في البعض الآخر أو عدم فهم المراحل و الإجراءات المتعلقة بكل منها هذا ما تم ملاحظته من خلال واقع هذه الخدمات و ما يمكن استنتاجه كذلك هو أن النسبة التي ترى أن الخدمات لا تلبي احتياجا م دليل على الطابع التقليدي و الشكل البسيط لهذه الخدمات ضف إلى ذلك عدم مساير ا للتطورات الحديثة، في حين الفئة التي ترى تلبية الخدمات لاحتياجا م دليل على كون هذه الفئة تستطيع تحقيق ذلك بطريقة أو بأخرى من خلال العلاقة التي قد تربطهم مع العاملين داخل المكتبة و كذا حريتهم التامة في استخدام مختلف فضاءات المكتبة.

السؤال السابع:ما هي وسائل البحث المتوفرة بالمكتبة ؟

العبارات	التكرار	النسبة
أدلة	05	% 16.10
فهارس	20	%64.40
كشافات	04	%12.88
بيبليوغرافيات	12	%38.64



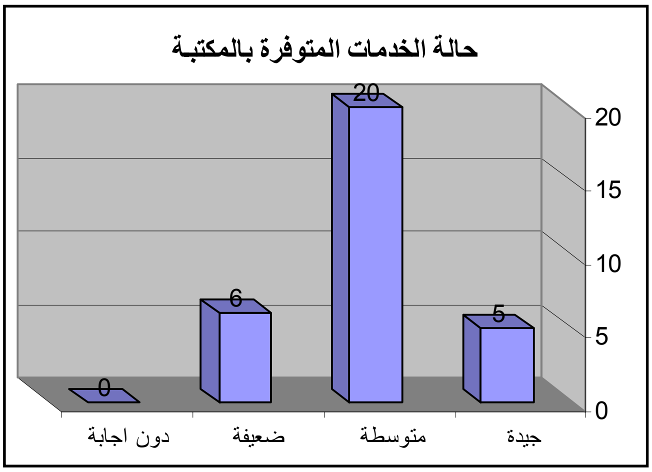
جدول (33) يبين أهم وسائل البحث المتوفرة بالمكتبة

تعتبر وسائل البحث في المكتبات و مراكز المعلومات ذات أهمية بالغة في دعم المستفيد و وصوله إلى المصادر التي يبحث عنها

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة المستجوبين و بنسبة 64.40 % يرون أن وسائل البحث المتوفرة بالمكتبة تتمثل بالدرجة الأولى في الفهارس سواء التقليدية منها أو الآلية و هذا راجع إلى كون المستفيدين يتعاملون مع هذه الوسيلة البحثية بصفة دائمة ، ضف إلى ذلك سهولة التعامل معها ونجد نسبة أقل من ذلك 38.64% تقر بتوفر المكتبة على البيبليوغرافيات ،و تليها الأدلة والكشافات فهذه الوسائل معقدة و مكلفة نوعا ما غير أن ما يمكن استنتاجه أيضا هو أن الفهارس لا توجد مكتبة تخل من مثل هذه الوسيلة لضرور ا في امكانية الوصول إلى مصادر المعلومات إذ تعتبر الجسر المؤدي للوصول إلى الرصيد الوثائقي أيا كان نوعه.

السؤال الثامن:ما تقييمك للخدمات التي توفرها المكتبة؟

العبارات	التكرار	النسبة
جيدة	05	%16.10
متوسطة	20	%64.40
ضعيفة	06	%19.32
دون اجابة	00	%00.00
ا موع	31	%100.00

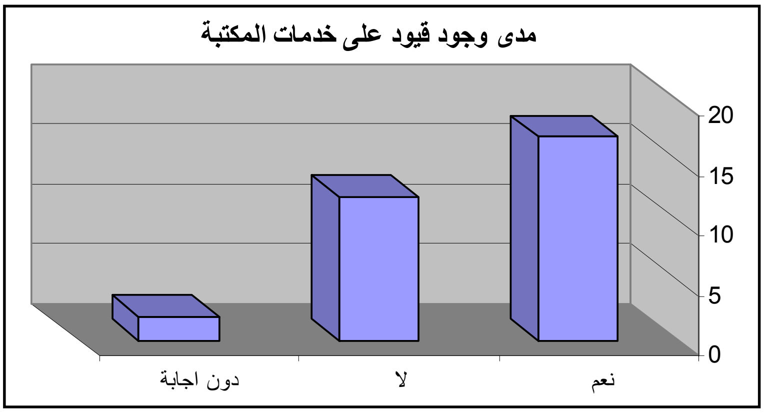


الجدول رقم (34) يبين حالة الخدمات المتوفرة بالمكتبة

ومن خلال البيانات الواردة في الجدول تبين لنا أن نسبة قليلة من أفراد العينة يرون أن الخدمات التي تقدمها المكتبة ضعيفة و ذلك بنسبة19.32 %، وهذا راجع إلى ضعف الرصيد الذي لا يلبي حاجيات المستفيد وكذا وجود بعض العوائق و الصعوبات التي تواجه المستفيد أثناء طلب خدمات المكتبة ضف إلى ذلك انعدام ذوي الاختصاص الذين من شأ م مساعدة المستفيدين في الإستفادة من خدمات و فضاءات المكتبة ، في حين نجد أن أغلبية الأفراد يقرون بكون نوعية هذه الخدمات متوسطة 64.40 % و هذا حتى لا يقال أن المكتبة تعاني من ضعف في خدما ا وسوء في التسيير على مختلف مصالحها ، وما يمكن استنتاجه أن الخدمات لها دور فعال في توفير و تقديم المعلومات للمستفيدين و كذا الرفع من مستوى مردودية آداء المكتبة.

السؤال التاسع:هل هناك قيود تفرضها المكتبة على خدماتها؟

العبارات	التكرار	النسبة
نعم	17	% 54.74
لا	12	%38.64
دون اجابة	02	%06.44
ا موع	31	%100.00



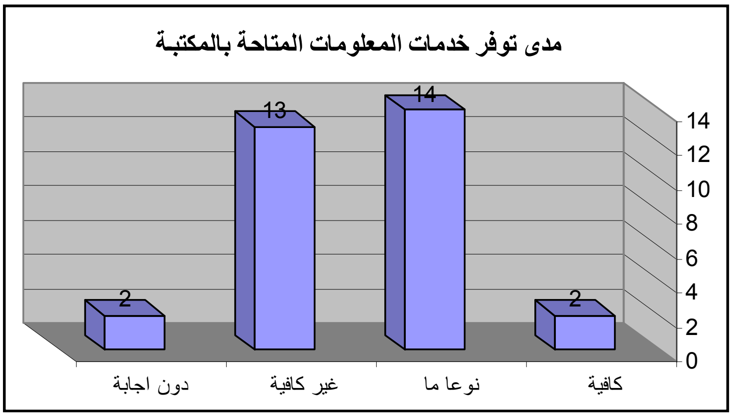
جدول (35) يبين مدى وجود قيود على خدمات المكتبة.

تعمل أي مكتبة أو مركز معلومات مهما كان الطابع الذي تنتمي إليه ’إلى فرض بعض القيود بغية السير الحسن للمصالح المختلفة وهو ما يساعد المسؤول الأول على المركز وكذا العاملين به على تجنب بعض المشاكل والصعوبات التي قد تعيق تحقيق الغاية المنشودة لشتى الخدمات المقدمة للمستفيدين

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه يتضح أن معظم أفراد العينة المدروسة أو عينة أساتذة المدرسة العليا للأساتذة يرون وجود قيود تفرضها المكتبة على خدما ا و ذلك بنسبة 54.74 %و هذا راجع إلى كون مدة الإعارة محددة بمدة أسبوعين فقط ضف إلى ذلك إلى عدم السماح للأساتذة بالدخول إلى المخازن و هو مالاحظناه من خلال التعليمة الصادرة عن مديرة المكتبة التي تنص على عدم امكانية الدخول إلى الرفوف ماعدا أعوان الإعارة في مقابل ذلك نجد نسبة معتبرة38.64 % تقر بعدم وجود قيود تفرضها المكتبة، الأمر الذي يتنافى مع ما هو ملموس داخل المكتبة .

السؤال العاشر:كيف ترى خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة؟

العبارات	التكرار	النسبة
كافية	02	%06.44
نوعا ما	14	%45.08
غير كافية	13	%41.86
دون اجابة	02	%06.44
ا موع	31	%100.00



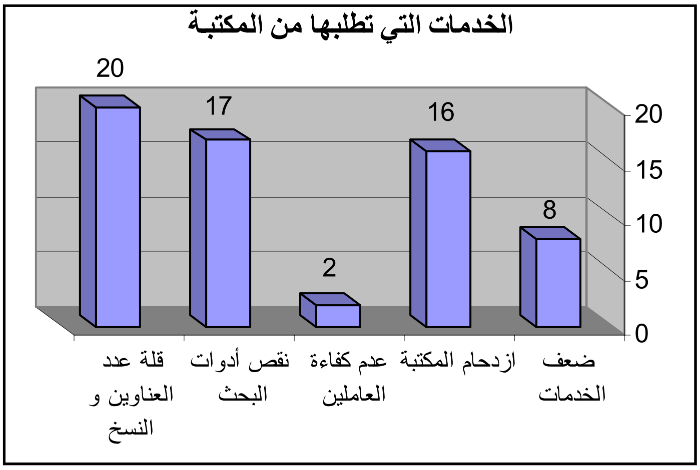
الجدول (36) يبين مدى توفر خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة

نلاحظ من خلال الجدول (36) أن أكبر نسبة من عينة الدراسة تقر بكفاية خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة نوعا ما 45.08 % و ذلك إيمانا من أفراد العينة بالدور الذي تلعبه خدمات المعلومات في تنظيم الرصيد وكذا مصادر المعلومات التي تعمل المكتبة على تقديمها لمستخدميها وهذا لكون الخدمات المتاحة تسهل تقديم المعلومات بأقل جهد ووقت ممكن لتحقيق الوظيفة المنوطة ا وهي تحقيق أكبر قدر من رغبات واحتياجات المستفيدين ونجد في مقابل ذلك نسبة أقل ترى بأن خدمات المعلومات المتاحة غير كافية 41.86 % وهذا راجع إلى نقص إمكانيات المكتبة في سبيل

تطوير خدما ا وكذا نقص التجربة في تطبيق المكتبة لمختلف الإجراءات التي تساهم في تنظيم المعلومات وتقديمها وبالتالي جهلها لمختلف ما توفر مثل هذه الخدمات من وقت وجهد وتسهيل للوصول للمعلومات.

السؤال الحادي عشر: ما هي الصعوبات التي تواجهك عند استخدام المكتبة؟

العبارات	التكرار	النسبة
ضعف الخدمات	08	% 25.76
ازدحام المكتبة	16	%51.52
عدم كفاءة العاملين	02	%06.44
نقص أدوات البحث	17	%54.74
قلة عدد العناوين و النسخ	20	%64.40

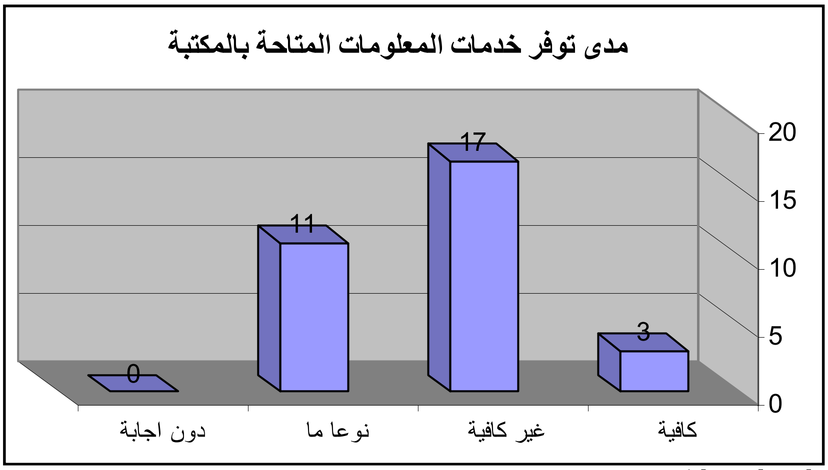


جدول (37) يوضح صعوبات استخدام المكتبة

يوضح الجدول السابق و المتعلق بالصعوبات التي تعيق المستفيد من الاستفادة من المكتبة أو استخدامها أ ا عراقيل متنوعة تعطي نتائج تفسر لنا واقع المكتبة المأساوي كان على رأس هذه الصعوبات ازدحام المكتبة حيث عبرت عن ذلك نسبة 51.52 % حيث يؤكد أفراد العينة أن هناك اكتظاظ متزايد ومتواصل على بنك الإعارة لتنظم إلى هذه النسبة مانسبته 64.40 % والتي تصر على قلة العناوين كما تشير نسبة 54.74% من المبحوثين إلى نقص الأدوات البحث وعدم معرفة استعمالها تليها عدم كفاءة العاملين بنسبة 06.44 % كما صرح كل المستجوبين بوجود صعوبات أخرى عند استخدام المكتبة كالفوضى أمام بنك الإعارة وكذا الدور السلبي لبعض عمال المكتبة والمتمثل في عدم تعاونه مع المبحوث وتعقد عملية البحث عن المعلومات وعدم إرشاد المكتبي للباحث عن المعلومة . كلها عوامل تحد من درجة الإستفادة القصوى من مرافق المكتبة.

السؤال الثاني عشر:هل ترى إن الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من تجهيزات و معدات؟

العبارات	التكرار	النسبة
كافية	03	%09.66
غير كافية	17	%54.74
نوعا ما	11	%35.42
دون اجابة	00	%00.00
ا موع	31	%100.00



جدول رقم (38) يوضح مدى توفر التجهيزات والمعدات بالمكتبة.

إن تقديم خدمات معلوماتية متطورة ليس بالعملية التي يمكن تنفيذها من خلال قرار يتخذه مسؤول أو اقتراح يرفعه مستفيد إنما العملية متشابكة جدا و يحتاج القيام ا وجود بنية تحتية قوية في المكتبة التي تعتزم تقديم خدمات تستحق أن يطلق عليها خدمات معلومات.

من خلال النتائج المبينة في الجدول يتضح أن أغلبية أفراد العينة المدروسة يرون بأن الإمكانات المتوفرة بالمكتبة من تجهيزات و معدات غير كافية و ذلك بنسبة 54.74 % وهو مايشكل النقص الكبير الذي تعاني منه المكتبة في هذا ا ال ضف إلى ذلك النظرة السلبية من طرف المسؤولين بالنسبة لها و عدم إعطائها الأهمية الكبيرة من أجل النهوض ا وبخدما ا وهذا ما لا يتسنى إلى من خلال توفير مختلف التجهيزات و المعدات بالشكل المطلوب و في مقابل ذلك نجد نسبة أخرى من عينة الدراسة 35.42 % ترى بأن الإمكانيات المتوفرة كافية نوعا ما و هذا راجع حسب رأي الباحث إلى كون وجود نقائص في بعض الخدمات و انعدام في البعض الآخر الأمر الذي تم ملاحظته من خلال واقع المكتبة وآراء المستجوبين المستفيدين من المكتبة.

النتائج الجزئية للمحور الأول:

بعد تحليل الأجوبة التي وردت في المحور الأول لاستبانه التقييم والخاصة بدور خدمات المعلومات في اتاحة المعلومة، يمكننا استنتاج ما يلي :

-أغلبية أفراد العينة المدروسة يترددون على المكتبة أحيانا و ذلك بنسبة 67.74 % و هناك فئة اخرى لاتتردد على المكتبة إلا نادرا 22.54% و ذلك لارتباطات متعددة.

-تستعمل المكتبة لغرض استعارة الكتب بنسبة 80.50% و لغرض القراءات لدعم المناهج الدراسية بنسبة 35.42% و لغرض الاطلاع على أمهات الكتب28.98% و هذا ما تفسره نتـائج الجـدول الخاصة بأغراض التردد على المكتبة.

-معظم أفراد العينة يرون بأن رصيد المكتبة يلبي احتياجا م نوعا ما بنسبة 64.40% بينمـا نسـبة أخرى من المبحوثين يرون عكس ذلك أي ان رصيد المكتبة لا يلبي احتياجا هم 28.98% الأمر الذي يوحي بعدم حداثة و كفاءة الرصيد الوثائقي للمكتبة مكان الدراسة.

-نصف الأفراد المستجوبين تقريبا يقرون بأن الخدمات المقدمة من طرف المكتبة هي خدمات تقليدية وبنسبة 51.52%

-أهم خدمة يطلبها أغلبية المبحوثين هي خدمة الإعارة و ذلك بنسبة 86.94%،بالإضافة إلى خدمـة الفهارس بنسبة 41.86%

-نسبة 74.06% من أفراد العينة المدروسة يرون بأن الخدمات المقدمة تلبي احتياجا م نوعا ما.

-أغلبية المبحوثين يرون بأن أهم وسائل البحث المتوفرة بالمكتبة هي الفهارس وذلك بنسبة 64.40% إضافة إلى البيبليوغرافيات 38.64 % و الأدلة.

-نسبة معتبرة من أفراد العينة ترى أن الخدمات المتوفرة بالمكتبة مكان الدراسة متوسـطة أي بنسـبة 64.40%.

-هناك قيود تفرضها المكتبة على بعض خدما ا و ذلك بنسبة 54.74% و هو ماعبرت عنه نصـف الأفراد المستجوبين تقريبا.

-نسبة 45.08% من المبحوثين يرون أن الخدمات المتوفرة بالمكتبة كافية نوعا ما .

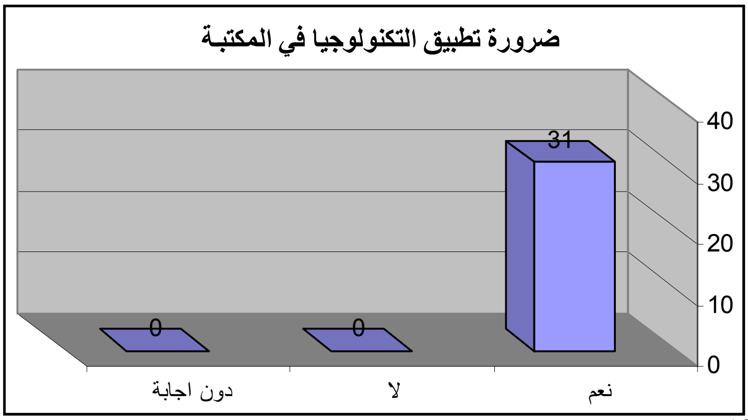
-يعتبر كل من نقص أدوات البحث بالمكتبة و الازدحام ا أهم الصعوبات و العراقيل الـتي تواجـه مستخدميها و المستفيدين من خدما ا .

-الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة من تجهيزات و معدات غير كافية و هو ما عبر عنه أغلبية أفراد العينة و بنسبة 54.74.

المحور الثاني:تأثير التكنولوجيا الحديثة على خدمات المعلومات:

السؤال الثالث عشر:هل ترى إن تطبيق التكنولوجيا أمر ضروري في المكتبة؟

العبارات	التكرار	النسبة
نعم	31	%100.00
لا	00	%00.00
دون اجابة	00	%00.00
ا موع	31	%100.00



الجدول رقم (39) يبين ضرورة تطبيق التكنولوجيا في المكتبة

لقد أدى التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى انتشار المعلومات انتشاراً كبيراً،. والتي شكلت ذروة الانفجار المعلوماتي في هذا العصر وبالتالي ضرورة الحاجة إلى أنظمة متطورة تقوم بالبحث و المعالجة الآلية للمعلومات.

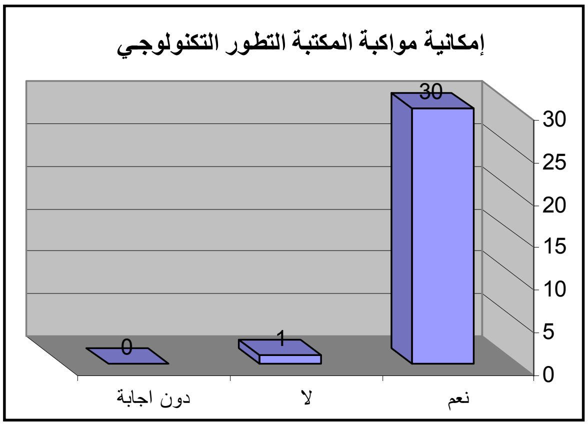
من خلال البيانات المسجلة في الجدول أعلاه يتضح أن كل أفراد العينة يقرون بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة في المكتبة وذلك بنسبة 100% و هو ما يفسر المعرفة التامة للأفراد المستجوبين بمزايا و أهداف التكنولوجيا الحديثة وما الذي يمكن أن توفره من وقت و جهد في أداء المهام فنحن في حاجة إلى مؤسسات وخدمات تتسم بالديناميكية، و سرعة التكيف و اتخاذ القرار، و كفاءات ماهرة في استخدام الوسائل الحديثة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و نقل الغايات و المخططات إلى واقع عملي ملموس، يمكن رصده و قياسه وتصويبه و تقويمه كميا، و تحديد عائده المباشر و غير المباشر. نحن في حاجة إلى مؤسسات معلوماتية لا تحتكر المعلومات بل تشيعها و تؤازرها، قادرة على

أن تديرها بأسلوب يختلف عن إدارة المصانع و المتاجر، و عن بيروقراطية المكاتب هذا ما يمكن أن تعمل التكنولوجيا الحديثة للمعلومات على تحقيقه.

السؤال الرابع عشر:هل ترى بان المكتبة تستطيع مواكبة التطور التكنولوجي؟ -

العبارات	التكرار	النسبة
نعم	30	%96.60
لا	01	% 03.22
دون اجابة	00	%00.00
ا موع	31	% 100.00

جدول (40) يبين إمكانية مواكبة المكتبة التطور التكنولوجي

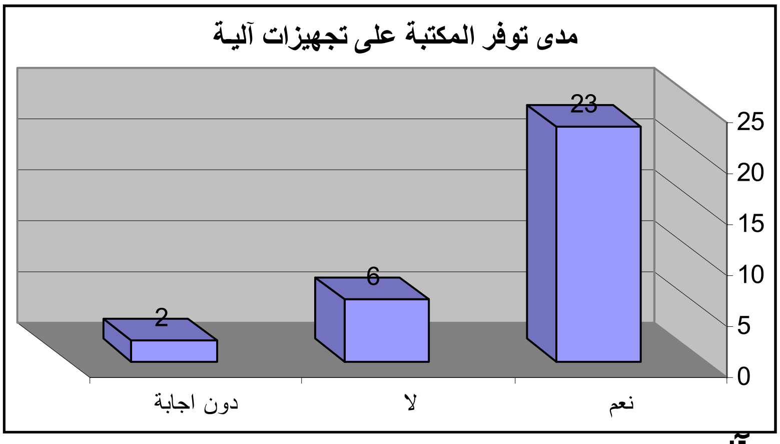


لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات من الأدوات المهمة بالمكتبات لما تقدمه من خدمات،وغدت من السمات الرئيسية لأي مكتبة تسعى إلى مواكبةالتطور التكنولوجي.

يتبين من خلال النتائج المبينة في الجدول أن كل الإفراد المستجوبين يقرون بأن المكتبة تستطيع مواكبة التطور التكنولوجي وذلك بنسبة 96.60% وهذا راجع إلى التغيرات و التطورات التي تشهدها مختلف المكتبات و مراكز المعلومات حيث بات واضحاً تأثير التقدم التكنولوجي ولا سيما في مجال المعلومات، إذ تغيرت الكثير من المفاهيم والنظريات، وهياكل المؤسسات منها المكتبات، والتي أعادت النظر في خططها المستقبلية وراجعت أهدافها وأدوارها وبرامجها، ملتمسة في ذلك حاجات المستفيدين ورغبا م في ضوء تلك المعطيات الجديدة ، حيث أصبحت تخصص ميزانيات ضخمة من طرف الهيئات و السلطات المخولة لذلك لمحاولة جلب التكنولوجيا لهذه المؤسسات المعلوماتية لمواجهة تحديات عصر التقانة المتطورة و هذا ما صرح به المسؤول الأول على المكتبة مكان الدراسة من خلال اقتناء الأجهزة الإلكترونية وكذا البرامج الوثائقية التي تتماشى مع الخدمات المقدمة من طرف هذه الأخيرة لاستغلالها من قبل المستفيدين منها من طلبة وأساتذة.

السؤال الخامس عشر:هل تحتوي مكتبتكم على تجهيزات آلية ؟

العبارات	التكرار	النسبة
نعم	23	% 74.06
لا	06	%19.32
دون اجابة	02	%06.44
ا موع	31	%100.00

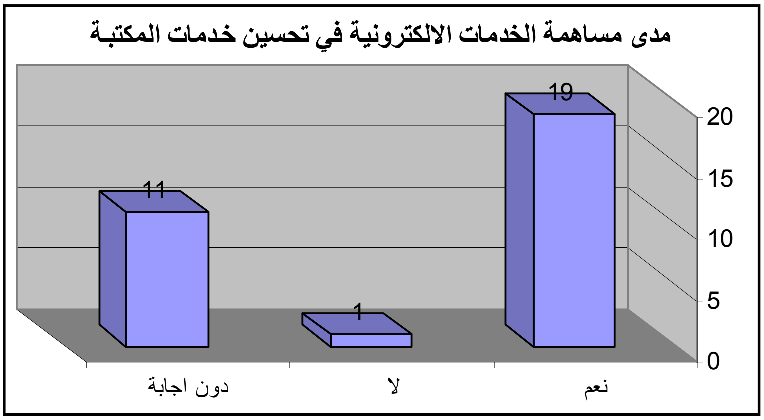


جدول (41) يوضح مدى توفر المكتبة على تجهيزات آلية.

أسهم ظهور تقنيات المعلومات و الاتصالات المتمثلة في الحاسب الآلي و شبكات المعلومات المحلية والعالمية في تطوير العمليات الفنية و الخدمات المعلوماتية في المكتبات بحيث أصبح المستفيد يحصل على ما يريده من خدمات في أقل وقت ممكن أو ربما و هو في مكانه أو في م له. من خلال بيانات الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة المستجوبين يقرون بأن المكتبة تحتوي على تجهيزات آليةو التي تتمثل في الحواسيب الإلكترونية و ذلك بنسبة 74.06% و ذلك راجع إلى كون مكتبتهم تسعى لتبني الأنظمة الآلية الخاصة ببعض الخدمات و هو مايتجلى في خدمة الإعارة التي تعتمد على نظام سنجاب في القيام بعمليا ا و إجراءا ا فقد أدى استخدام الحاسوب في المكتبة إلى نجاح ملحوظ و ذلك لسرعة آداء العمليات الفنية كالإعارة و التسجيل و الفهارس و اختزان و استرجاع المعلومات و ربط المعلومات بعضها ببعض لإفادة الباحث، أيضا من أبرز أعمال الحاسوب في المكتبة إجراء عمليات البحث البيبليوغرافي في الإنتاج الفكري المنشور بكفاءة عالية كما يمكن أن يستخدم في تقديم الإجابات المرجعية التي ترد يوميا بصفة هائلة أيضا يمكن استخدامه كآلة طبع لإنتاج بطاقات الفهارس و طبع فهارس مقتنيات المكتبة و القوائم البيبليوغرافية بسرعة فائقة وكذلك ضبط حركة الإعارة الخارجية وأعمال التزويد ، وفي مقابل كل هذا كذلك نجد نسبة قليلة من أفراد العينة 19.32 % ترى أن المكتبة لا تحتوي على الأجهزة الآلية كون هذه الفئة تطمح إلى اعتماد المكتبة على تجهيزات أخرى قد تكون متوفرة فيما بعد على اعتبار أن المكتبة حديثة النشأة مقارنة بمثيلا ا في

المؤسسات التعليمية الأخرى ،غير أنه هناك فئة قليلة جدا من الأفراد المستجوبين 06.44 %امتنعت عن الإجابة على السؤال لسبب أولآخر.

السؤال السادس عشر:هل تبني **خدمات معلومات الكترونية يساهم** في تحسين **خدمات المكتبة؟**



العبارات	التكرار	النسبة
نعم	19	%61.18
لا	01	%03.22
دون اجابة	11	%35.42
ا موع	31	%100.00

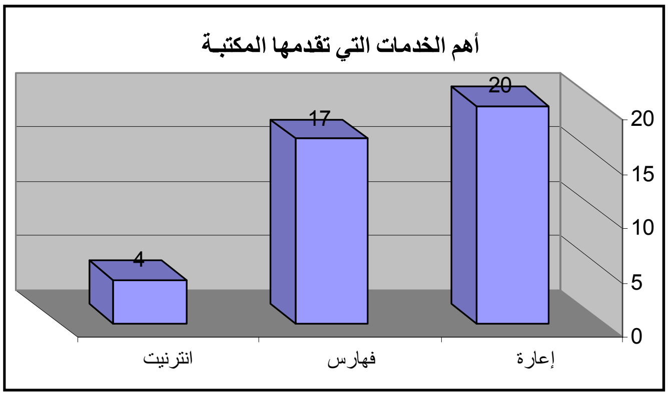
جدول (42) يبين **مدى مساهمة الخدمات الالكترونية** في تحسين **خدمات المكتبة**

أمام هذا الفيض الهائل للمعلومات و تنوع مصادرها و مراجعها و أوعيتها نشأت ضرورة السيطرة على هذا الكم الهائل من المعلومات و تنظيمها و تصنيفها باستخدام التكنولوجيات الحديثة و على رأسها الحواسيب و ما يمكن أن تحتله في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية. تبين النتائج المدرجة في الجدول أن أغلبية أفراد العينة يرون أن تبني الخدمات المعلوماتية الإلكترونية سيساهم في تحسين الخدمات المكتبية وذلك بنسبة 61.18 % فالمتتبع لخدمات المعلومات يتبين له عن كثب التقنيات المتسارعة التطور واحتلالها الحيز الأكبر من التطور في المكتبات ولا سيما خدما ا وهذا ما يبين ادراك هذه الفئة من عينة الدراسة بالأهمية الكبرى التي يكتسيها هذا النوع من الخدمات في فعالية و سرعة الأداء وتحسين الخدمة ،في مقابل ذلك نجد نسبة 35.42 % من أفراد العينة المستجوبة امتنعوا عن الإجابة على السؤال المتعلق بمدى مساهمة الخدمات الإلكترونية في تحسين خدمات المكتبة وهو ماجعل صاحب الدراسة يتسائل عن أسباب ذلك رغم أن عناصر هذه الفئة هم أساتذة بمكان الدراسة حيث يرجع ذلك حسب الباحث ربما إلى عدم فهم المصطلح المعبر عنها رغم توضيح الباحث لمفهوم خدمات المعلومات الإلكترونية من على استمارة الاستبيان الموجهة لهؤلاء الأساتذة.

السؤال السابع عشر:ما هي أهم الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة ؟

العبارات	التكرار	النسبة
إعارة	20	%64.40
فهارس	17	%54.74
انترنيت	04	%12.88

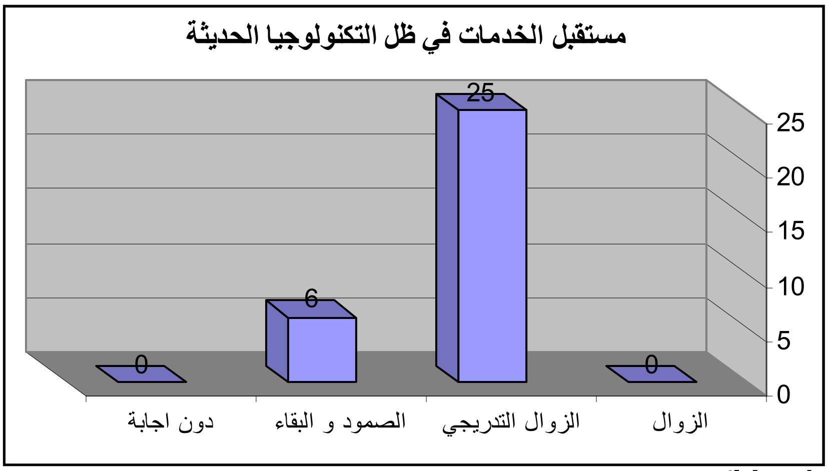
جدول (43) يبين أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة.



إن خدمات المعلومات هي الأساس الذي قامت عليه المكتبات ومراكز المعلومات ، فهي الهدف النهائي الذي تسعى إليه و تعمل لأجله وذلك من خلال خدما ا بما يتوافق و احتياجات مستفيديها ، إذ لم يعد بمقدور المكتبات تجاهل امكانات تقنيات الحاسب و الأنترنيت و الدور الذي يمكن أن تلعبه في خدمات المعلومات.

يتبين من خلال بيانات الجدول أن غالبية أفراد العينة وبنسبة 64.40 % ممن يقرون بأن خدمة الإعارة الآلية أهم خدمة تقدمها المكتبة على غرار الخدمات الأخرى و هذا راجع إلى حاجة عينة الدراسة لاستعارة الكتب أو كل ما يخدم اهتماما م العلمية و البحثية ، تليها خدمة الفهارس وذلك بنسبة 54.74% و يرجع السبب في ذلك للعلاقة الوطيدة بين الخدمتين وكو ما أكثر الخدمات طلبا من طرف المستفيدين في أي مكتبة أو نظام معلومات ، في مقابل ذلك نجد نسبة ضئيلة جدا 12.88% ممن يقرون بكون المكتبة تقدم خدمة الأنترنيت هذا إن دل على شيئ فإنما يدل على توفرها بالبيت أو في مكان آخر يمكن الاستفادة فيه من خدمات هذه الأخيرة ، إذ من العوامل الهامة التي تدعو إلى استخدام الانترنيت أن مستخدم المكتبة اليوم أصبح أكثر وعياً ومعرفة واطلاعاً لخدمات ومنتجات المعلومات التي تقدم إليه بأشكالها الحديثة يومياً بل كل ساعة لترضي رغبته المتغيرة.

السؤال الثامن عشر:كيف ترى مستقبل الخـدمات التقليديـة للمكتبـة في ظـل التطـورات التكنولوجية؟



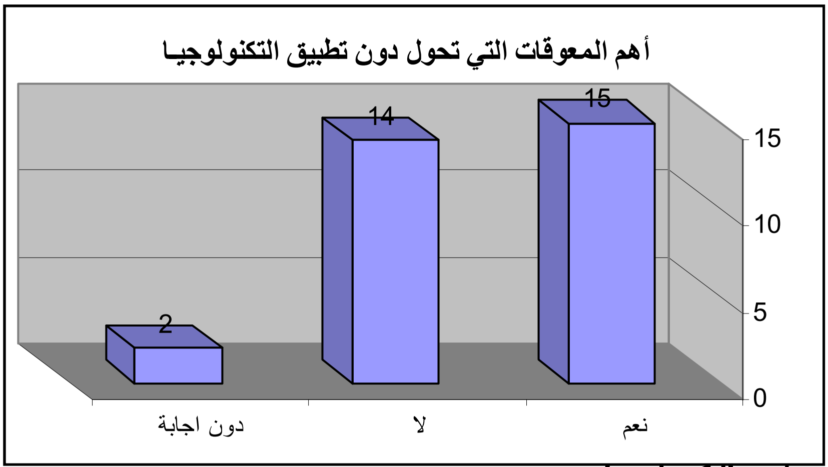
العبارات	التكرار	النسبة
الزوال	00	%00.00
الزوال التدريجي	25	%80.50
الصمود و البقاء	06	%19.32
دون اجابة	00	%00.00
ا موع	31	%100.00

جدول (44) يبين مستقبل الخدمات في ظل التكنولوجيا الحديثة

في ظل التطورات و التغيرات الناتجة عن الثورة المعلوماتية أو الانفجار المعلوماتي عرف مجال المكتبات تطورا كبيرا فبعد أن كانت المكتبات بمختلف أنواعها مبنية على أسس و أنماط تقليدية عرفت عند المتخصصين بالمرحلة التقليدية حلت المرحلة الجديدة و التي شهدت خدمات و أوعية معلومات الكترونية حديثة ومن هنا تم طرح سؤال حول مستقبل الخدمات التقليدية في ظل العصر الإلكتروني.

من خلال بيانات الجدول أعلاه يتبين أن معظم أفراد العينة و بنسبة80.50 % يرون أن الخدمات التقليدية للمكتبة مآلها الزوال التدريجي و هو ما يعكس التزاوج ما بين الخدمات التقليدية ونظير ا الآلية أو الإلكترونية من خلال واقع المكتبة غير أن هذا لا يعني بقاء الوضع على حاله ما دام هناك محاولة لمواكبة التطورات و التحولات في هذا ا ال، في مقابل هذا هناك نسبة معتبرة من أفراد العينة 19.32% تقر بصمود و بقاء الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية المتلاحقة الأمر الذي يوحي عكس ذلك فعلى المكتبة مسايرة هذه الأخيرة حتى تتمكن من آداء دورها ورسالتها على أحسن وجه حتى يكتب لها البقاء و الإستمرار.

السؤال التاسع عشر:هل هناك معوقات تحول دون استخدام التكنولوجيا على مستوى خدمات المكتبة ؟



العبارات	التكرار	النسبة
نعم	15	%48.30
لا	14	%45.08
دون اجابة	02	%06.44
ا موع	31	%100.00

جدول (45) **يبين أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق التكنولوجيا**

من خلال بيانات الجدول اعلاه نلاحظ أن حوالي نصف عينة الدراسة و بنسبة 48.30 % يرون أنه هناك معوقات و حواجز تحول دون استخدام التكنولوجيا على مستوى خدمات المكتبة و هذه الحواجز متباينة بين النفسية و اللغوية و التقنية و هذا راجع إلى عدم استعداد المكتبة لتغيير النمط التقليدي لخدما ا و الخوض في غمار هذه التقانة المعلوماتية الحديثة نظرا لجهلها بأبعادها ، كما نلاحظ أن النصف الآخر تقريبا من أفراد العينة 45.08% يرون أنه لا تصادفهم أية معوقات أو حواجز على مستوى تطبيق هذه التكنولوجيات وهذا ما نراه مستحيلا ، فقد لاحظنا وجود هذه العوائق من خلال بعض الاستفسارات التي يتقدم ا معظم المستفيدين من خدمات المكتبة لصالح القائمين على مختلف خدمات ومصالح المكتبة،في حين امتنعت نسبة ضئيلة جدا06.44 % من الأفراد المبحوثين عن الإجابة لسبب أو لآخر.

النتائج الجزئية للمحور الثاني:

من خلال التمعن الجيد فيما ورد في المحور الثاني للإستبانة التقييم من نتائج، وعلى ضوء تحليلها ، وانطلاقا من مدى تأثير التكنولوجيا على خدمات المعلومات بمكان الدراسة يمكن استخلاص ما يلي:

-الأغلبية أوكل أفراد العينة المدروسة 100% ترى بأن تطبيق التكنولوجيا الحديثة في المكتبة أمر ضروري نظرا لما يمليه عصر تكنولوجيا المعلومات و التسهيلات التي يمكن أن توفرها.

-أغلبية المستجوبين يرون أن المكتبة و ما تمثله من امكانات و مؤهلات تستطيع مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال المعلومات وذلك بنسبة 96.60%.

-مانسبته 74.06% من أفراد العينة يقرون بأن المكتبة تحتوي على تجهيزات آلية الأمر الذي يوحي بمدى محاولة المكتبة تبني الآلية على مستوى خدماتها و نشاطاتها المختلفة.

-لا شك أن تبني خدمات معلومات الكترونية سيساهم في تفعيل خدمات المكتبة هذا ما عبر عنه غالبية الأفراد المستجوبين بنسبة61.18%.

-تعتبر الإعارةالآلية أهم الخدمات الإلكترونية التي تعمل المكتبة على تقديمها لمستفيديها و هو ما عبر عنه أغلبية الأفراد المستجوبين و ذلك بنسبة64.40 % تليها خدمة الفهارس الآلية 54.74 % وأخيرا خدمة الأنترنيت12.88 %.

-معظم الأفراد المستجوبين يقرون بأن مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة هو الزوال التدريجي و ذلك بنسبة 80.50%.

-انقسمت عينة الدراسة تقريبا مناصفة بين من يرون وجود معوقات تحول دون تطبيق التكنولوجيا على مستوى خدمات المكتبة 48.30 % وبين من يرون العكس من ذلك 45.08%.

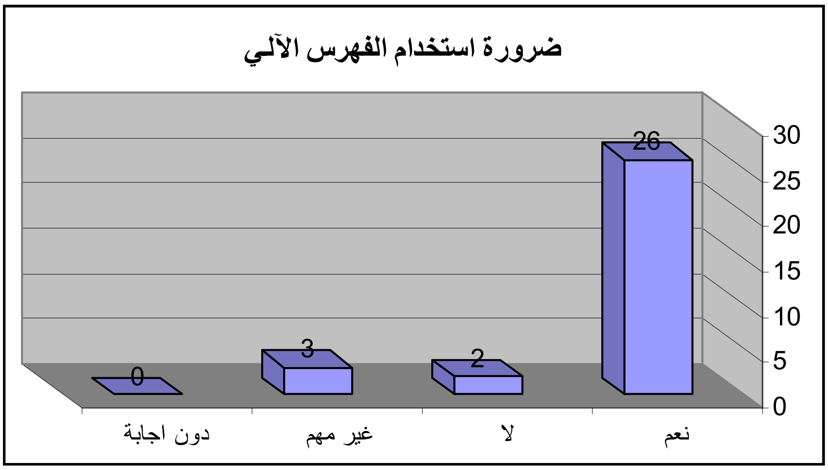
- تعتبر كل من المعوقات التقنية ،النفسية ، اللغوية ، أهم العراقيل التي تواجه الإستخدام و التطبيق الفعلي للتكنولوجيا الحديثة على خدمات المكتبة وهو ما صرح به الأفراد المستجوبين عينة الدراسة.

المحور الثالث:دور خدمات المعلومات الإلكترونية في تلبية الإحتياجات:

السؤال العشرون:هل ترى أن استخدام الفهرس الآلي بالمكتبة أمر ضروري ؟

العبارات	التكرار	النسبة
نعم	26	%83.72
لا	02	%06.44
غير مهم	03	%09.66
دون اجابة	00	%00.00
ا موع	31	%100.00

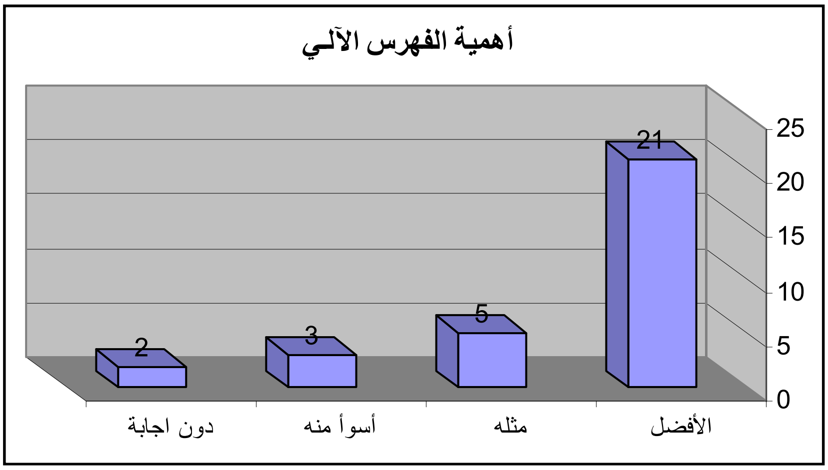
جدول (46) يبين ضرورة استخدام الفهرس الآلي.



من خلال بيانات الجدول يتبين لنا أن نسبة كبيرة 83.72 % من الأفراد المبحوثين يرون أن استخدام الفهرس الآلي بالمكتبة أمر ضروري و لابد منه لأنه يعمل على تقديم المعلومات مباشرة دون استهلاك وقت كبير بما في ذلك الكتب و الدوريات ...الخ، و ما يمكن استنتاجه كذلك هو أن هذه الفئة تحبذ الأسلوب التكنولوجي الآلي في الإستفادة من المراجع و باقي الأوعية الفكرية التي تلبي اهتماما م العلمية و هذا ما نجده ضرورة حتمية للرفع من مستوى الإفادة ،على العكس من ذلك و في المقابل نجد نسبة ضئيلة جدا من أفراد العينة بنسبة 06.44 % يرون أن استخدام الفهرس الآلي ليس أمرا ضروريا و هو ما يبين أن هذه الفئة تنشد الطابع التقليدي و الشكل البسيط الذي لا يشكل بالنسبة لهم أي صعوبات أثناء عملية البحث الوثائقي .في حين نجد نسبة أخرى 09.66% لا يهمها الأمر سواء في هذا الأخير أو ذاك، مما يوحي بعدم اهتمام هذه الفئة بالمكتبة و ما تحتويه من آليات وخدمات تطلب المستفيد أيا كان نوعه أو مستواه العلمي أو الدراسي.

السؤال الواحد و العشرون:عند مقارنة الفهرس الآلي بالمطبوع تجد أنه؟

العبارات	التكرار	النسبة
الأفضل	21	%67.62
مثله	05	%16.10
أسوا منه	03	%09.66
دون اجابة	02	%06.44
ا موع	31	%100.00

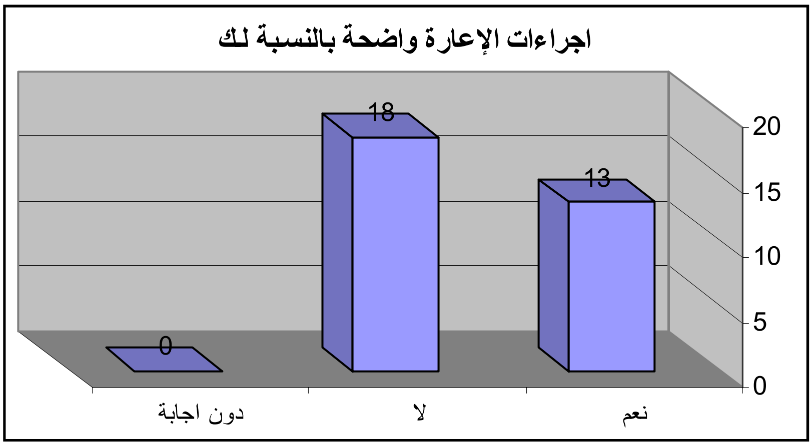


جدول (47) يوضح أهمية الفهرس الآلي

تتيح الفهارس الآلية إمكانية الاستخدام الفعال للمصادر المكتبية حيث توفر تخزين و استرجاع مقدار هائل من المعطيات يمكن اظهارها بسرعة و سهولة تامة .

من خلال البيانات المبينة في الجدول أعلاه يتضح جليا أن أغلبية عينة الدراسة ترى أن الفهرس الآلي هو الأفضل مقارنة بالمطبوع و ذلك بنسبة 67.62 % و هو ما يدل على فعاليته و سرعته في ترجمة المعطيات و البيانات لقراء ا بالشكل المطلوب ضف إلى ذلك ادراك الأفراد المبحوثين لقيمة الفهرس الآلي و ما يمكن أن يوفره من وقت و جهد في عملية البحث ،في المقابل نجد نسبة أخرى من أفراد العينة و بنسبة09.66 % ممن يقرون بأن الفهرس الآلي يعتبر الأسوأ مقارنة بالمطبوع وهذا ما يفسر حسب رأي الباحث رفض هذه الفئة للتقانة التكنولوجية و مدى تطبيقها على مختلف الخدمات المكتبية و المعلوماتية وهو ما تم التطرق إليه في السؤال المتعلق بالصعوبات التي تقف أمام استخدام خدمات المعلومات الإلكترونية في جدول سابق.كما نلاحظ امتناع فئة قليلة جدا بنسبة 06.44 % عن الإجابة عن السؤال المطروح الأمر الذي يطرح إشكالية مواجهة التكنولوجيا الحديثة و ما تحمله من رهانات.

السؤال الثاني و العشرون:هل اجراءات الإعارة واضحة بالنسبة لك؟



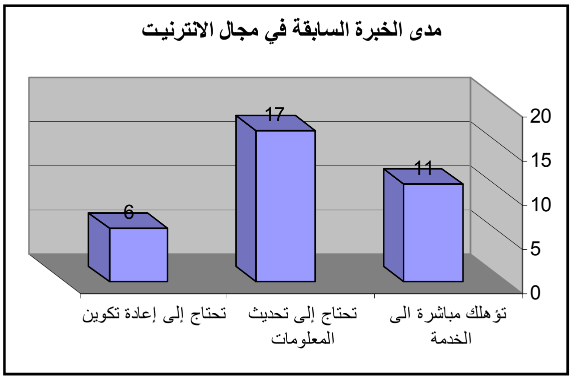
العبارات	التكرار	النسبة
نعم	13	% 41.86
لا	18	57.96%
دون اجابة	00	00.00%
ا موع	31	100.00%

جدول (48) يبين مدى وضوح إجراءات الإعارة

باعتبار أن الإعارة من أهم الخدمات المباشرة التي تقدمها المكتبة ومختلف مراكز المعلومات الأخرى فإنه يتوجب كذلك معرفة رضا المستفيدين من هذه الخدمة وكذا معرفة درجة وضوح هذه الخدمة.

يتبين من خلال البيانات المدرجة في الجدول أن نسبة معتبرة من أفراد العينة المدروسة يرون أن إجراءات الإعارة الآلية بالمكتبة واضحة بالنسبة لهم و ذلك بنسبة 41.86 % من خلال سهولة التعامل مع هذه الخدمة وكذلك معرفة القوانين المتعلقة بعدد الأوعية المراد استعار ا للاستفادة منها ضف إلى ذلك المدة الزمنية المخصصة لذلك و ما يمكن أن يترتب عن التأخر في إرجاع المواد المكتبية المستعارة كلها إجراءات تساعد على التحكم في هذه الخدمة ومحاولة من المكتبة لتلبية احتياجات المستفيدين من خدما ا كل حسب رغباته و ميولاته دون احتكارها لفئات معينة، في المقابل من ذلك نجد نسبة أخرى من أفراد العينة المستجوبين و بنسبة57.96 % يقرون بأن اجراءات الإعارة بالنسبة لهم غير واضحة و يشو ا الغموض يرجع السبب في ذلك بالدرجة الأولى للقيود المطبقة على هذه الخدمة التي يطلبها كل المستفيدين على مستوى المكتبات و مراكز المعلومات .

السؤال الثالث و العشرون:كيف ترى خبرتك السابقة في مجال الانترنيت؟



العبارات	التكرار	النسبة
تؤهلك مباشرة الى الخدمة	11	%35.42
تحتاج إلى تحديث المعلومات	17	%54.74
تحتاج إلى إعادة تكوين	06	%19.32

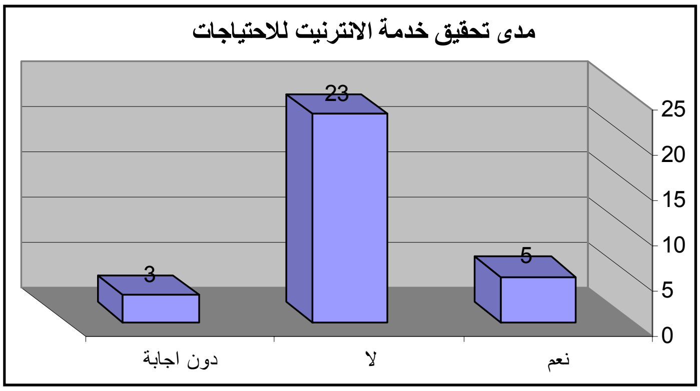
جدول (49) يبين مدى الخبرة السابقة في مجال الانترنيت

لقد أدى التطور في تكنولوجيا الاتصالات إلى انتشار المعلومات انتشاراً كبيراً، وبالتالي إلى الحاجة إلى أنظمة متطورة تقوم بالبحث الآلي عن المعلومات. ومما عزز ذلك ظهور الشبكة العنكبوتيـة العالميـة والتي شكلت ذروة الانفجار المعلوماتي في هذا العصر.

من خلال النتائج المبينة في الجدول (49) نلاحظ أن نسبة معتبرة من عينة الدراسة35.42% يقرون بأن الخبرة السابقة في مجال الانترنيت تؤهلهم مباشرة إلى الخدمة لما تحتويه هذه الشبكة من معلومات تساعد على تلبية الاحتياجات في حين ترى نسبة 19.32% بأن المهارات السابقة تحتـاج إلى إعـادة تكوين أو تدريب و هو ما يعطي للدورات التدريبية و التكوينية في مجال خدمات المكتبـة الأهميـة الكبرى وخاصة في مجال الانترنيت أما النسبة 54.74فترى بأنه يجب تحديث المعلومات فيما يخص الانترنيت وكيفية استخدامها والكيفيات والسلوكيات الواجب توفرها للاستفادة منها والغـوص في هذه الثقافة أو الشبكة الحديثة للمعلومات لتلبية الحاجات وتغطية النقائص التي تقف أمام الباحث عن المعلومات.في مقابل هذا كله نجد نسبة ضئيلة جدا من أفراد العينة المدروسـة امتنعـوا عـن الإدلاء بإجابا م فيما يخص المهارات السابقة في مجال الأنترنيت.

السؤال الرابع و العشرون:هل ترى أن خدمة الانترنيت المتاحة بالمكتبة تحقق احتياجاتك؟

العبارات	التكرار	النسبة
نعم	05	%16.10
لا	23	%74.06
دون اجابة	03	%09.66
ا موع	31	%100.00

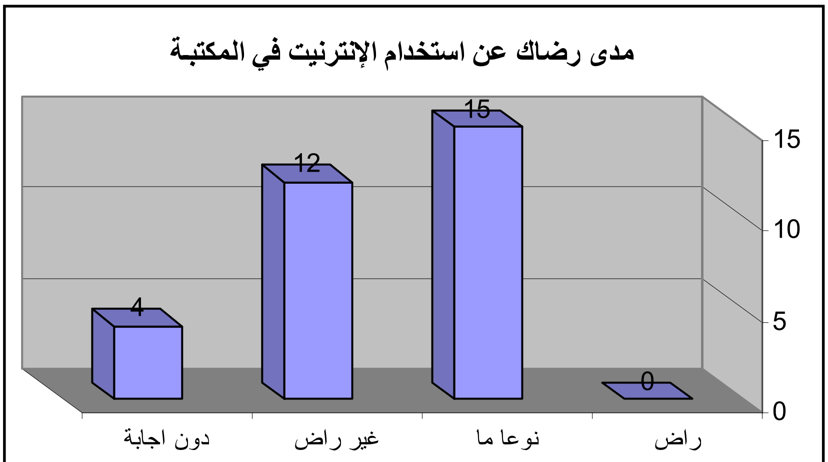


جدول (50)يوضح مدى تحقيق خدمة الانترنيت للاحتياجات

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول (50)نلاحظ أن نسبة 16.10% فقط من عينة الدراسة ترى أن خدمة الأنترنيت المتاحة بالمكتبة تحقق احتياجا م و ما نسبته 74.06% يرون عكس ذلك أي أن هذه الخدمة لا تلبي و لا تحقق رغبا م و احتياجا م و هو ما يعكس قصور هذه الأخيرة في خدمة المستفيدين من المكتبة قد يرجع السبب في ذلك إلى قلة الحواسيب المخصصة لذلك كما أن قوة التدفق الخاصة بشبكة الأنترنيت ضعيفة على حسب تعبير الأفراد المبحوثين ضف إلى ذلك تخصيص استعمال خدمة الأنترنيت لفئة معينة ووفق فترة زمنية معينة كل هذه الأسباب تجعل هذه الأخيرة لا تلبي احتياجات المستفيدين.

السؤال الخامس و العشرون:ما مدى رضاك عن استخدام الإنترنيت في المكتبة؟

العبارات	التكرار	النسبة
راض	00	%00.00
نوعا ما	15	%48.38
غير راض	12	%38.70
دون اجابة	04	%12.90
ا موع	31	%100.00



جدول (51)يبين مدى الرضا عن استخدام الانترنيت.

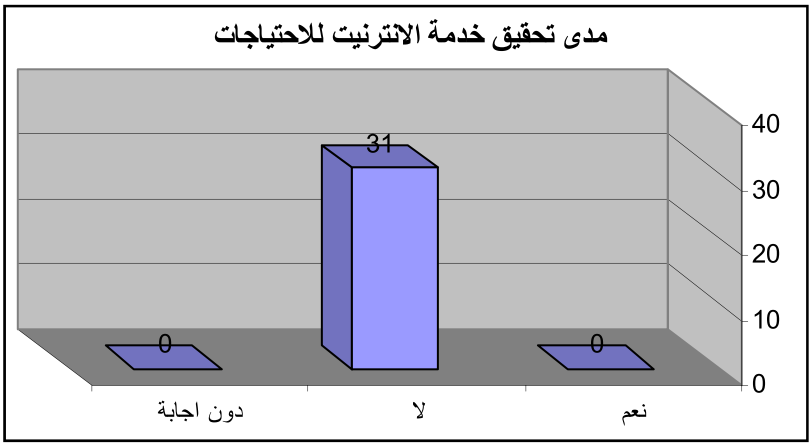
تمنح شبكة الأنترنيت للمستفيدين من خدمات المكتبة فرصة الاتصال بمصادر المعلومات في

جميع مجالات المعرفة البشرية في كل أنحاء العالم و أصبح لزاما على أي مكتبة الإنخراط في هذه الشبكة لأ ا تستطيع من خلالها التعريف بخدما ا و بإمكانا ا المادية و العلمية و كذا التعريف بأرصد ا الوثائقية و الدخول في عالم التكنولوجيا من بابه الواسع.

من خلال البيانات المسجلة في الجدول أعلاه يتضح أن أغلبية أفراد العينة المستجوبين يقرون بأ م غير راضون عن استخدام الأنترنيت في المكتبة و ذلك بنسبة 38.70% قد يرجع السبب في ذلك الى قلة الحواسيب المخصصة لذلك او قلة الخطوط المتصلة بالشبكة بالإضافة إلى عجز المكتبة على توفير ما يكفي من الأجهزة المخصصة لذلك في المقابل نجد نسبة أخرى من المبحوثين يرون بأ م راضون نوعا ما عن استخدام الأنترنيت في المكتبة و ذلك بنسبة 48.38% حيث نستطيع القول أن هذه الفئة أكثر حظا من ا موعة الأولى نظرا لما يمكن أن توفره هذه الشبكة من تسهيلات في مجال الإستفادة من المعلومات المتاحة ا.فما الفائدة من استخدام الأنترنيت بالمكتبة إذا كنا لانحسن استخدامها؟ هذا ما أدى بنا إلى طرح السؤال التالي:هل سبق و أن تحصلت على دورات تدريبية ؟

السؤال السادس والعشرون :هل سبق و أن حصلت على دورات تدريبية حول كيفية استخدام المكتبة؟

العبارات	التكرار	النسبة
نعم	00	%00.00
لا	31	%100.00
دون اجابة	00	%00.00
ا موع	31	%100.00



جدول (52)يبين مدى الحصول على دورات تدريبية.

لقد ازداد الدور التعليمي للمكتبة أهمية مع التطور التكنولوجي للمعلومات حيث أصبح المستفيدون بحاجة إلى تعلم كيفية الوصول إلى المعلومات التي يرغبون فيها من مصادرها المختلفة فازدادت حاجا م أكثر إلى التدرب و التعرف على كيفية استخدام الأساليب الحديثة و الأدوات المتطورة للاستفادة أكثر.

من خلال النتائج المبينة في الجدول يتضح أن كل أفراد العينة المدروسة لم يتحصلوا على دورات تدريبية و تكويني فيما يخص استخدام المكتبة و مختلف خدما ا و ذلك بنسبة 100.00% و هذا راجع على عدم اهتمام المكتبة بالمستفيد و باحتياجاته التي تستدعي تدريبا و تكوينا لتوفير الجهد و الوقت المخصص لذلك فعل المكتبة أن تظهر استعدادها للتمكن من تعليم المستفيد و الباحثين كيفية استخدام المكتبة و استغلال فضاءا ا المختلفة من أجل مسايرة التكنولوجيا و افرازا ا المتنوعة .

النتائج الجزئية للمحور الثالث:

أردنا من خلال هذا المحور معرفة دور خدمات المعلومات الإلكترونية في تلبية احتياجات المستفيدين و حتى تكون لدينا صورة واضحة عن حقيقة هاته الخدمات ومدى تأثيرها في الجو العام للمكتبة و محيطها الثقافي و بعد استقراء نتائج المحور تم التوصل إلى ما يلي:

-أغلبية أفراد العينة المدروسة يقرون بكون استخدام الفهرس الآلي بالمكتبة أمر ضروري و لابد منه وبنسبة83.72%.

-يعتبر معظم المبحوثين الفهرس الآلي الأفضل من غيره من الفهارس الأخرى و ذلك بنسبة 67.62 % .

-يقرجل أفراد العينة المدروسة أن اجراءات الإعارة ليست واضحة بالنسبة لهم بنسبة 57.96 % على العكس من ذلك نجد مانسبته 41.86% و هو ماتترجمه اجابات المبحوثين .

-الخبرة السابقة في مجال الأنترنيت يمكن أن تؤهل المستفيدين مباشرة إلى الخدمة 35.42% أما ما نسبته 19.32 % من أفراد العينة يرون ضرورة إعادة التكوين في مجال الأنترنيت ، كما أن نسبة 54.74% تحتاج إلى تحديث للمعلومات في ا ال .

-تعتبر خدمة الأنترنيت من بين أهم الخدمات المكتبية بالنسبة للمستفيد على غرار الإعارة حيث يرى أغلبية الأفراد المبحوثين أن خدمة الأنترنيت لا تلبي احتياجا م المعرفية و ذلك بنسبة 74.06% مايفسر وجود بعض النقائص و العراقيل التي تحول دون تلبية الإحتياجات من هذه الخدمة المعلوماتية.

-انقسمت أفراد العينة مناصفة بين من هم راضون نوعا ما عن استخدام الأنترنيت في المكتبة 48.38 %و بين من هم غير ذلك 38.70%.

-المكتبة لا تقوم بتنظيم دورات تدريبية و تكوينية لصالح المستفيدين من خدما ا من أجل التعريف ا و تسهيل عملية استخدامها هذا ما أكده جميع أفراد العينة المدروسة و بنسبة 100% .

4-4-النتائج العامة للدراسة:

- أغلب رصيد المكتبة قديم و ضعيف و هذا ما انعكس سلبا على الخدمات التي تقدمها .

- نسبة غالبية الخدمات المقدمة من طرف المكتبة ذات طابع مزدوج و هي تتمثل في الإعارة الفهارس،لسهولة و بساطة وسائل تقديم هذه الخدمات.

- وسائل البحث المتوفرة و الأكثر استعمالا هي الفهارس و ذلك لسهولة التعامل معها من طرف المستفيدين و بنسبة اقل كل من الكشافات و البيبليوغرافيات و الأدلة و ذلك لنقص المتخصصين في إعداد مثل هذه الوسائل.

- مجمل الخدمات التي تقدمها المكتبة ذات نوعية متوسطة و ذلك نتيجة لبعض النقائص التي تعاني منها .

- أهم الإجراءات الفنية التي تقوم ا المكتبة هي الفهرسة،التصنيف و ذلك لضرورة إنشاء فهارس للبحث تساعد على سهولة إيجاد المعلومة و إيصالها إلى المستفيدين منها

- تطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المكتبة ضرورة حتمية و ذلك لما تمتاز به من فعالية في تقديم الخدمات و إتاحة المعلومات و تطبيق هذه التكنولوجيا يساهم في مواكبة المكتبة لمختلف التطورات التكنولوجية الحديثة.

- المكتبة تعتمد على الأنظمة الحديثة للمعلومات و أكثر هذه الأنظمة استعمالا هو نظام سنجاب لكونه مرن و قابلية التغيير فيه ممكنة.

- انتهاج و تطبيق مختلف الأنظمة الإلكترونية في الخدمات المقدمة دليل على التطور في مجال تقديم الخدمات .

- إن تبني التكنولوجيا الحديثة بالمكتبة يساهم في تفعيل خدما ا و تحقيق أكبر قدر ممكن من احتياجات المستفيدين.

- أغلب المعوقات التي تحول دون تطبيق التكنولوجيا في المكتبة هي معوقات تقنية و ذلك لإنعدام الخبرات المؤهلة في ا ال .

- فيما يخص مستقبل الخدمات التقليدية في ظل التطورات التكنولوجية هو الصمود و البقاء حسب رأي أغلبية أفراد العينة و هذا راجع لإيما م بفعالية هذه الخدمات.

- الخدمات الإلكترونية كالإحاطة الجارية ،البث الإنتقائي ،الإقتناء و التزويد،...الخ،معتمدة بنسبة ضئيلة لإنعدام و قلة الإمكانيات المسخرة لذلك .

4-5-النتائج على ضوء الفرضيات :

نريد من خلال هذا العرض للنتائج المحصل عليها عبر أجوبة المبحوثين من فئة الأساتذة و الطلبة أن نتثبت من صحة الفرضيات التي كنا قد وضعناها في بداية خطة الدراسة و التي قمنا بتقسيم استمارة الإستبانة وفقا لها .

فمن خلال النتائج المحصل عليها في الدراسة التطبيقية يمكن عرض نتائج الفرضيات الجزئية كل على حدا ، قصد معرفة مدى تحقق كل منها ، وذلك حسب ما تمليه نتائج المؤشرات المتعلقة بكل فرضية:

الفرضية الأولى : تبين لنا من خلال تفريغ أسئلة المحور الأول والتعليق على نتائجه وتحليلها ، وانطلاقا من الاستنتاجات الجزئية المتحصل عليها يمكن القول أن الفرضية الخاصة بـ" وجود خدمات معلومات فعالة يساعد على إتاحة المعلومات للمستفيدين بأسرع وقت وبأقل جهد ." قد تحققت وبنسبة عالية جدا وهذا ما تؤكده المؤشرات الخاصة ذه الفرضية .

الفرضية الثانية : انطلاقا من تفريغ أسئلة المحور الثاني والتعليق على النتائج مع التحليل ، وبناءا على استقراء الاستنتاجات الجزئية المتحصل عليها يمكن القول أن الفرضية الثانية الخاصة بـ" خدمات المعلومات بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة تسعى إلى مسايرة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا الحديثة ." قد تحققت هي الأخرى وبنسبة عالية ، وذلك من خلال قياسها بمؤشرات المحور الثاني.

الفرضية الثالثة : بناءا على تفريغ أسئلة المحور الثالث والتعليق على النتائج مع التحليل ، من خلال الاستنتاجات الجزئية المتحصل عليها يمكن القول أن الفرضية الثالثة الخاصة بـ" خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية تلعب دورا في تلبية احتياجات المستفيدين منها." تحققت هي الأخرى وهذا ما تعكسه المؤشرات المتعلقة ذه الفرضية .

4-6-اقتراحات و توصيات:

من خلال النتائج العامة للدراسة الميدانية و بعد النتائج المحصل عليها ارتأينا تقديم بعض الإقتراحات و التوصيات التي من شأ ا تلبية احتياجات الطلبة و تنمية القدرات و الإمكانيات لدى المكتبة:

-ضرورة خلق مساحات جديدة في المكتبة حتى تكون أكثر استيعابا للرصيد الوثائقي و القراء و المستفيدين من خدما ا.

- ضرورة زيادة توظيف ذوي الاختصاص في ا ال (علم المكتبات) و تكثيف الدورات التدريبية بغية الرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها المكتبة .

- العمل على تحسيس المسؤولين و تبني مسؤوليتهم اتجاه المكتبة.

- ضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة في المكتبة و تدعيمها ببرامج آلية تتناسب و خصوصيات كل مكتبة .

- ضرورة توظيف الأنظمة الآلية الحديثة في مختلف الخدمات التي تقدمها المكتبة.

- وضع شبكات وطنية قصد تنمية القدرات الخدمية و المهنية لدى كل مكتبة بإقامة العلاقات التعاونية.

- خلق الاستقلالية التامة في الميزانية للمكتبات كي تقوم بنفسها.

- إعادة الاعتبار للمكتبة من طرف الهيئات الوصية و الكف عن نظرة الاحتقار و اعطائها قيمتها الحقيقية.

- ضرورة تطبيق مختلف الإجراءات الفنية في المكتبة و كذا التنويع في الوسائل البحثية التي يجب أن تتوفر عليها أي مكتبة و عدم اعتماد الوسيلة الواحدة و التقليدية.

- القضاء على الحواجز النفسية للمسؤولين و تشجيعهم على الخوض في غمار تطبيق التكنولوجيا الحديثة.

- التكوين المستمر للعاملين بالمكتبة و تدريبهم على حسن استخدام تكنولوجيا المعلومات الحذيثة و التعامل معها لأن ذلك من شأنه اعطائهم القدرة على تطوير و تحديث العمل داخل المكتبة تماشيا مع الحركة التكنولوجية المعاصرة.

- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة و كذا استعمال الوسائل الحديثة و على استغلال شبكة الأنترنيت و حسن استخدامها من خلال برامج تدريسية خاصة.

خاتمـــــــــــــــــــة

خاتمة

لقد أضحت المكتبات و مراكز المعلومات من أكثر المؤسسات الثقافية حاجة إلى استخدام الحاسوب ومكننة عمليا ا لرفع مستوى خدما ا إلى المستفيدين و مع التطور الذي يشهده العصر الحديث في تنظيم مؤسسات البحث العلمي و المعاهد العلمية استلزم ذلك تطورا موازيا في المكتبات لتواكب الركب و لتفي بالاحتياجات المتطورة للمستفيدين و مع عصر المعلومات لم يعد ممكنا التعامل أو حتى الاستمرار في معالجة و ايصال المعلومات بالطرق التقليدية كما أن التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات تفرض على هذه المؤسسات خيارا واحدا لا بديل عنه هو تبني و اعتماد التقنيات الحديثة لتحافظ على مكانتها و لكي تسعى إلى تحقيق و تلبية احتياجات مستفيديها.

و الحقيقة أن انظمة المعلومات الإلكترونية تمنح المكتبات فرصة نادرة و تعطيها امكانيات واسعة ومثيرة لتحسين نوعية المعرفة و توسيع خدما ا إلى العالم الخارجي لذا فإن تبني التقنية الحديثة سيجعل المكتبة مركز مفتوحا ويفرض عليها تبني أسلوب جديد في الاختيار والتزويد والاشتراكات في الدوريات والخدمات البيليوغرافية والمرجعية الأكثر تطوراً، والبحث بالاتصال المباشر في شبكات وبنوك المعلومات الخارجية محضرة بذلك معلومات ونصوصاً كاملة لوثائق لا يمكن استرجاعها بوسائل أخرى.

وعليه، تستطيع المكتبات بتبنيها نظماً مبنية على الحاسوب تحقيق منافع كثيرة من حيث تقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل وهذا يعني توفيراً في النفقات مع المحافظة على مستوى الأداء والفاعلية ذلك أن استخدام الحاسوب في العمليات الفنية والخدمات العامة للمكتبات أمر في غاية الأهمية لما سيعود به على المكتبة ومستخدميها من فوائد جمة.

من خلال ما تم التطرق إليه في دراستنا هذه هو أن خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية تلعب دورا اساسيا في تلبية احتياجات المستفيدين على اعتبارأن هذا الأخيرعنصر أساسي يؤخذ بعين الاعتبار ، من أجل الانطلاق في العمل على تحقيق إتاحة المعلومات بدءا بسياسات الإقتناء و مرورا بمختلف الإجراءات التي تتعلق بتنظيم هذه المعلومات و سبل إتاحتها حتى جعلها في متناول المستفيد.

و قد لعبت التقنيات الحديثة على اختلاف مهامها حسب اختلاف النشاطات التي تقتضي دورا كبيرا في تيسير الوصول إلى المعلومات و جعلها قاعدة إنتاجية لمعلومات أخرى حسب الحاجة و قد كانت هذه التقنيات بمثابة الحل النموذجي للاستفادة المثلى من الإنتاج الفكري الهائل الذي وقفت امامه الأنظمة التقليدية للمعلومات عاجزة على التحكم في هذا الكم من حيث التنظيم و الإتاحة للاستفادة منه ، بحيث اتسمت الأنظمة الحديثة بمعدات و برامج الكترونية ساعدت بشكل كبير في تخطي مشاكل المساحات و اليد العاملة و كذا أعمال الصيانة و غيرت من شكل الوعاء الفكري من حيث الحجم و طاقة الحفظ و الاستيعاب التي تتجسد في قواعد و شبكات المعلومات ، فمن خلال الدراسة الميدانية تم توضيح دور خدمات المعلومات في اتاحة المعلومة و كذا مكانة التكنولوجيا الحديثة للمعلومات في احداث تطور في شكل هذه الخذمات و سياسا ا المختلفة مع الإبقاء على أهدافها و ترقيتها من حيث الوصول إلى الأرصدة الوثائقية المتعددة و المختلفة في أي وقت و في ظروف جيدة من حيث النوعية و السرعة في التنفيذ و التكيف مع خصوصيات المستفيدين و ذلك بإنشاء علاقة مبنية على تواصل الثقة مع المستفيد ، بتحديد ومتابعة احتياجاته بصفة منتظمة.

قائمـــة المراجـــع

المراجع باللغة العربية:

المعاجم و القواميس:

1 حسب الله ، السيد .**المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات** . الرياض:دار المريخ ،1998.
2 محمد دياب ،مفتاح. **معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق** .(د.م): الدار الدولية للنشر ،(د.ت).
3 إدريس، سهيل. **المنهل: قاموس فرنسي عربي**. بيروت، دار الآداب، (د.م) (د.ت)
4 الشامي أحمد محمد، حسب الله السيد. **المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات**.الرياض، دار المريخ، 1988
5 شرف الدين ،عبد الوهاب. **الموسوعة العربية في الوثائق والمكتبات**، قطر، دار الثقافة، 1986

الكتب:

6 أحمد همشري،عمر، مصطفى عليان، ربحي . **أساسيات علم المكتبات و التوثيق و المعلومات**. عمان: مديرية المكتبات و الوثائق الوطنية، 1990.
7 العلاق، بشير. **تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال: مدخل تسويقي**. عمان: مؤسسة الوراق للنشر، 2002.
8 النوايسة، غالب عوض. **خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات**.عمان: دار صفاء للنشر، 2000.
9 بدر، أحمد. **مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات.** الرياض: دار المريخ، 1988.
10 بن السبتي، عبد المالك. **محاضرات في تقييم أنظمة المعلومات** . قسنطينة: مطبوعات جامعة منتوري، 2005.
11 حامد عودة، أبو الفتوح . **نظم التصنيف الحديثة في المكتبات و الأرشيفات المتخصصة**. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2002.
12. حشمت، قاسم**. مصادر المعلومات وتنمية مقتنيات المكتبات** .القاهرة: دار غريب للنشر، 1995.
13. حشمت،قاسم . **خدمات المعلومات : مقوما ا و أشكالها**.القاهرة:دار غريب للنشر، 1984.
14. دسوقي البنداري، إبراهيم . **البث الإنتقائي للمعلومات : المكونات و الخدمات**. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004.
15. سيد النشار، السيد. **دراسات في المكتبات و المعلومات** .الإسكندرية : جامعة الإسكندرية،2002.
16. سيد، إسماعيل.**فضايا إدارية معاصرة** .الإسكندرية: الدار الجامعية، [د.ت].

17.شرف الدين، عبد التواب **. المدخل إلى المكتبات و المعلومات .** القاهرة : الدار الدولية للإستثمارات الثقافية، 2001.

18. صوفي، عبد اللطيف . **المراجع الرقمية و الخدمات المرجعية بالمكتبات الجامعية** .عين مليلة : دار الهدى 2004،

19. صوفي، عبد اللطيف. **دراسات في المكتبات و المعلومات** . دمشق: دار الفكر، 2001.

20. صوفي، عبد اللطيف. **المعلومات الإلكترونية و إنترنت في المكتبات** . قسنطينة : مطبوعات جامعة منتوري،2001.

21. عبد الحليم زايد، يسرية . **المعايير الموحدة للمكتبات و المعلومات** . القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 1998.

22. عبد المنعم موسى، غادة.**المكتبات النوعية: ماهيتها، إدار ا، خدما ا**.الإسكندرية:دار الثقافة العلمية، 2002.

23. عبد الهادي،محمد فتحي. **البحث ومناهجه في علم المكتبات**. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ، 2003.

24. قنديلجي، عامر إبراهيم، السامرائي، إيمان فاضل. **حوسبة – أتمتة – المكتبات** .عمان: دار المسيرة للنشر، 2004.

25. قنديلجي،عامر إبراهيم، السامرائي، إيمان فاضل. **قواعد و شبكات المعلومات المحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات**.عمان:دار الفكر للطباعةو النشر، 2000.

26. لازم مسلم المالكي، مجبل .**المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاها ا** . عمان: مؤسسة الوراق، 2000.

27. محمد الهادي، محمد. **أساليب إعداد وتوثيق البحوث العلمية**.القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995.

28. محمد فتحي، عبد الهادي. **مقدمة في علم المعلومات** . القاهرة: دار غريب للنشر، 1993

29. محمود عباس، طارق. **المكتبات الرقمية و شبكة الإنترنت**. القاهرة: المركز الأصيل للنشر والتوزيع، 2003.

30. مرسي عطية، الطاهر. **إعداد رسائل الماجستير والدكتوراه**. القاهرة: دار النهضة، [د.م]. [د.ت].

31. العسكري ، عبود عبد الله . **منهجية البحث العلمي في العلوم النفسية و التربوية** .دمشق : دار النمير . 2006.

32. بدر ، أحمد . **أصول البحث العلمي ومناهجه**. القاهرة: المكتبة الأكاديمية, 1996

33. شعبان ، خليفة .**المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات** .مصر: الدار المصرية اللبنانية ، 1997

34. صوفي، عبد اللطيف.**المعلومات الإلكترونية و الأنترنيت في المكتبات** .قسنطينة :منشورات جامعة منتوري،2001

35. عبد الهادي ،محمد فتحي .**بحوث و دراسات في المكتبات والمعلومات** .القاهرة :المكتبة الأكاديمية، 1999

36. حشمت قاسم: **خدمات المعلومات مقوما ا وأشكالها**. القاهرة: دار غريب 1984

37. النوايسة، غالب عوض: **خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات**. عمان: دار صفاء،2000

38. يحي خضير ، مؤيد . **خدمات المعلومات المحوسبة** . عمان : دار دجلة ،2008

39. منصور عوض، محمد أبو النور. **تحليل نظام المعلومات باستخدام الكمبيوتر**.الكويت :دار غريب،2001

40. خشبة، محمد سعيد. **نظم المعلومات: المفاهيم - التحاليل – التصميم** . القاهرة: معهد الدراسات والبحوث الإحصائية،1978

41. الكردي ، منال محمد ، جلال إبراهيم العبد . **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية والتطبيقات**. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2008

42. عبود ، رحيم فرج الصوصاع . **مراكز المعلومات و التوثيق و نظم معلوما ا**. عمان:دار زهران، 2008

43. السامرائي ، إيمان فاضل ، هيثم ، محمد الزعيبي **. نظم المعلومات الإدارية**. عمان: دار الصفاء 2004

44. علي ، عبد العلي مسلم **. نظم المعلومات الإدارية: المبادئ و التطبيقات**. الإسكندرية: مركز التنمية الإدارية، 1994

45. البكري ، سونيا محمد. **نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية**. الإسكندرية، الدار الجامعية، 1999

46. سيد، إسماعيل.**قضايا إدارية معاصرة** .الإسكندرية: الدار الجامعية، [د.م]. [د.ت].

47. خشبة، محمد السعيد. **المعالجة الالكترونية للمعلومات، المفاهيم. التحاليل، التصميم**. القاهرة: معهد الدراسات،1998

48. عبد المعطي، ياسر يوسف. **مقدمة في الحاسبات الآلية و تطبيقا ا** . الكويت : شبكة المكتبات الكويتية ، 1994

49. صوفي ، عبد اللطيف . **المعلومات الالكترونية و الانترنت في المكتبات** . قسنطينة : مطبوعات جامعة منتوري ، 2001 .

50. صابر، محي الدين**. مقدمة في نظم المكتبة المبنية على الحاسب الالكتروني**. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة و العلوم، 1980

51. بن السبتي عبد المالك. **محاضرات في تكنولوجيا المعلومات** . قسنطينة: مطبعة جامعة منتوري، 2003

52. حيدر ، معالي فهمي **. نظم المعلومات : مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2002.

53. العلاق، بشير. **تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال: مدخل تسويقي**. عمان: مؤسسة الوراق للنشر، 2000
54. الضمور، هاني حامد. **تسويق الخدمات**. عمان: دار وائل للنشر، 2002
55. عبد الهادي، زين الدين. **الأنظمة الآلية في المكتبات**.القاهرة:المكتبة الأكاديمية،1995
56. مؤيد يحي خضير. **خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام WINISIS**. عمان: دار دجلة، 2008
57. عبابدة حسان حسين. **استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات**. عمان: دار صفاء، 2005
58. سلامة عبد الحافظ ، محمد. **خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية**. عمان: دار الفكر، 1997
59. بدر ،أحمد.**التكامل المعرفي لعلم المكتبات و المعلومات** .القاهرة :دار غريب،2002
60. أبو أنور عبد الوهاب، عبد السلام . **دور التصنيف في المكتبات ومراكز المعلومات بين الوظائف التقليدية ونظم المعلومات المبنية على الحساب**. القاهرة: عالم الكتب، 2006
61. عبد الحميد، فادي .**مرجع في علم المكتبات**. القاهرة: دار الفكر، 2002
62. النشار، السيد. **دراسات في المكتبات والمعلومات**. القاهرة: العربي للنشر، 2002
63. عمر أحمد، الهمشري ، ربحي مصطفى ، عليان.**المرجع في علم المكتبات والمعلومات**. عمان: دار الشروق، 1995
64. السامرائي ،إيمان فاضل، قنديلجي، عامر إبراهيم. **حوسبة وأتمتة المكتبات**. عمان: دار المسيرة، 2003.
65. عبد المنعم ،موسى غادة. **دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات**.الإسكندرية:دار الثقافة العلمية، 2002
66. محمود أحمد، إيتيم. **التوثيق في مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات**. عمان: جمعية المكتبات الأردنية، 1983.
67. صوفي عبد اللطيف. **المراجع الرقمية والخدمات في المكتبات الجامعية**. عين مليلة: دار الهدى، 2004
68. محمود عباس، طارق. **المكتبات الرقمية وشبكة الأنترنت**. القاهرة: المركز الأصيل للنشر والتوزيع،2003
69. صوفي عبد اللطيف. **المكتبات في مجتمع المعلومات**. عين مليلة: دار الهدى، 2003
71. عفيفي، محمود. **التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات**. القاهرة: دار الثقافة والتوزيع والنشر، 1994
72. الهوش،ابوبكر محمود.**تقنية المعلومات و مكتبة المستقبل**.القاهرة :دار عصمى للنشر و التوزيع،1996
73. غينشا ،كلير. **علوم وتقنيات المعلومات والتوثيق**. تونس: اليونسكو، 1987

74 نسيبة عبد الرحمان، كحلية. **مدخل آلي علم المعلومات**. جدة: دار ا مع العلمي، 1997

76 أمان محمد، محمد. **خدمات المعلومات مع إشارة غلى الإحاطة الجارية**. الرياض:دار المريخ، 1985

77 العايدي ، محمد عوض .**إعداد وكتابة البحوث والرسائل الجامعية** : دراسة عن منهج البحث .القاهرة :شمس المعارف، 2005

78 يوسف،مصطفى القاضي. **مناهج البحوث وكتابتها**.الرياض:دار المريخ،1979

79 عليان، ربحي مصطفى، محمد عثمان. **مناهج و أساليب البحث العلمي:النظرية و التطبيق**.عمان:دار صفاء، 2000

80 محمد ملحم،سامي . **مناهج البحث في التربية و علم النفس** .ط1.عمان :دار المسيرة ،2000

الرسائل الجامعية:

81. تيقروسين، منير. **دور المكتبات الجامعية الجزائرية في تقليص الفجوة الرقمية**. رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2005.

82. معمر،جميلة.**المكتبات الجامعية في ظل التكنولوجية المعاصرة** :مع دراسة ميدانية بجامعة منتوري -قسنطينة- رسالة دكتوراه:قسم علم المكتبات:قسنطينة،2009

83. بوشارب بولوداني،لزهر.**المكتبات الجامعية داخل البيئة الإلكتروافتراضية** :دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية لجامعة فرحات عباس سطيف.رسالة ماجستير :قسم علم المكتبات :قسنطينة،2006

84. بوعافية، السعيد.**قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية تطبيق مقياس افدراكات و التوقعات**.رسالة ماجستير :قسم علم المكتبات :قسنطينة،2006

85. قموح ، ناجية **. السياسة الوطنية للمعلومات العلمية والتقنية ودورها في دعم البحث العلمي بالجزائر**:دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري .أطروحة دكتوراه دولة : علم المكتبات: قسنطينة ، 2004

86. مقناني، **التكوين الوثائقي لدى مستفيد المكتبة المركزية لجامعة قسنطينة**، دكتوراه علم المكتبات، جامعة قسنطينة، معهد علم المكتبات، 2006

87. حافظي زهير. **الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية**: دراسة تطبيقية بأرشيف ولاية قسنطينة، دكتوراه، قسنطينة، قسم علم المكتبات، 2008

88. بطوش، كمال. **سلوك الباحثين حيال المعلومات العلمية والتقنية داخل المكتبة الجامعية الجزائرية**، دكتوراه دولة، علم المكتبات، جامعة قسنطينة، معهد علم المكتبات، 2003

مقالات الدوريات:

89. سفاري ، ميلود **.البحث الاجتماعي : ضوابط واحترازات** . مجلة أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية ، ع3، قسنطينة ، منشورات جامعة منتوري قسنطينة،1998

90. بومعرافي ، جة مكي **. بناء ا موعات في عصر النشر الإلكتروني وانعكاساته على المكتبات في الوطن العربي** .ا لة العربية للمعلومات .مج18،ع2.تونس،1997

91. عليان ، ربحي مصطفى . **نظم و شبكات المعلومات : الانترنت نموذجا** . ا لة العربية 3000 ، ع 1 ، 2001

92. بطوش، كمال. **النشر الالكتروني وحتمية الولوج إلى المعلومات بالمكتبة الجامعية الجزائرية**. مجلة المكتبات والمعلومات. مج1، ع1. قسنطينة، 2002.

93. صوفي، عبد الطيف. **الأنترنيت أدوا ا وجدواها في المكتبات**، مجلة العلوم العلمية والتقنية، 1998

94. بودربان، عز الدين. **تكوين المستفيدين في مجال المعلومات بين الحاجة و العوائق**. مجلة المكتبات والمعلومات .مج1،ع1. قسنطينة،2002

95. فاضل السامرائي، إيمان . **الإتجاهات الحديثة في الخدمات المرجعية : خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات** . ا لة العربية للمعلومات . مج1،ع1. تونس، 1995.

الويبو غرافيا:

96. قنديلجي عامر، نظم المعلومات المحوسبة (على الخط المباشر) تمت الزيارة يوم 2011/02/23 متاح على الموقع:

www.minshawi.com

97. أحمد،محمد. **تطبيقات الحاسب الآلي في مؤسسات المعلومات** (على الخط المباشر) تمت الزيارة يوم 2011/02/27،متاح على الرابط التالي: **http:/www.faculty.ksu.edu.s**

98. بن عبد الرحمن الجبري، خالد. **مصادر المعلومات بين الإتاحة والتملك**. [على الخط المباشر]. تمت الزيارة يوم: 2011/04/16.متاح على الرابط التالي:

http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid

99. فراج ، عبدالرحمن . **مفاهيم أساسية في المكتبات الرقمية** .[على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم : 2011/04/12. متاح الرابط التالي:

http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle

100. الرفاعي ، عبد ا يد . **نظم المعلومات الحديثة في المكتبات والأرشيف** . [على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم : 2011/05/18. متاح على الرابط التالي :

http://www.arabcin.net/arabiaall/studies/faselwaheone.htm

101. الصادق بيزان، حنان. **التحديث المؤسسي وجودة المحتوى المعلوماتي**. [على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم: 2011/04/20. متاح على الرابط التالي:

http://informatics.gov.sa/magazine/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid

102. لانكستر، ويلفرد،.بيكر، شارون. **خدمات المكتبات والمعلومات: قياسها وتقويمها.** [على الخط المباشر] . تمت الزيارة يوم:2006/02/16. متاح على الرابط التالي:

http://www.suhuf.net.sa/2002jaz/mar/11/cu5.htm

المراجع باللغة الأجنبية:

Les ouvrages

103.Daniel, Renault. **Les bibliothèques dans l'université**. Paris: cercle de la librairie,1994

104. DU CHEMAIN , pierre – yves**.. l’art d’ informatiser une bibliotheque** . guide pratique . paris: ed du cercle de la librairie 1996

105.Calange, bertrant. **accueillir orienter, informateur, lorganisation de services au publics dans les bibliotheque** paris: edition de la librairie, 1999

106.deloof: J.p**. les attents des utilisateurs en information scientifiqueet techniaue**. (S-L): obnist,1977

Theses universitaires

107.GOUYOU, eline: **les besions documentaires des anglicistes TH[3eme] cycle lettres et sc humaines**, bordeaux III ,1982

Articles de periodiques

108.DEMAILLY, andré**. les comportement de communication des chercheurs scientifiques in documentaliste** N°15,1978

الملاحق

استمارة الإستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة منتوري – قسنطينة –

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم : علم المكتبات

استمارة استبانة

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماجيستر في علم المكتبات تخصص : المعلومات الالكترونية : الافتراضية و استراتجية البحث عن المعلومات.

تحت عنوان :

خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية و دورها في تلبية احتياجات المستفيدين دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة – قسنطينة -

من إعداد الطالب : العياشي بدر الدين

تحت إشراف الأستاذة : د.عبادة شهرزاد

أخي مستخدم المكتبة لاشك أن إجاباتك عن أسئلة هذا الاستبيان سوف تكون المرآة التي تعكس إلى أي مدى تحقق المكتبة الغرض من خدماتها و تلبي اهتمامات مستفيديها و ترضي ميولهم على اختلاف ألوانها ، و على الجانب الآخر تعكس أوجه القصور غير المقصود لمحاولة طرح المقترحات و البدائل التي تظهر المكتبة في صورة حضارية مقبولة .

ملاحظة :

- ضع العلامة (X) أمام الإجابة المناسبة.

- المعلومات لن تستعمل إلا في إطار البحث العلمي

مع جزيل الشكر .

الجنس ذكر ☐ أنثى ☐

المستوى الدراسي / العلمي ....

السن ....

المحور الأول : دور خدمات المعلومات في إتاحة المعلومة

1- هل تتردد على المكتبة ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

2- ما أغراض التردد على المكتبة مما يلي :

- قراءات تدعم المناهج الدراسية ☐
- الاطلاع على أمهات الكتب ☐
- استعارة الكتب ☐
- أغراض أخرى الرجاء ذكرها ....

....

3- هل يلبي رصيد المكتبة احتياجاتك ؟

نعم ☐ نوعا ما ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة ب (لا) فهل هذا راجع إلى :

قلة الرصيد ☐ قدم الرصيد ☐

صعوبة الوصول إلى الرصيد ☐

4- ما نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة ؟

خدمات إلكترونية ☐ خدمات تقليدية ☐ معا ☐

5- ما هي الخدمات التي تطلبها من المكتبة ؟

إعارة ☐ إحاطة جارية ☐

فهارس ☐ خدمة مرجعية ☐

تصوير و استنساخ ☐

خدمات أخرى أذكرها ....

....

6- هل تلبي هذه الخدمات احتياجاتك ؟

نعم ☐ نوعا ما ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ (لا) لماذا ؟

....

....

7- ما هي وسائل البحث المتوفرة بالمكتبة ؟

أدلة ☐ فهارس ☐

كشافات ☐ بيبليوغرافيات ☐

وسائل أخرى أذكرها ....

....

8- ما تقييمك للخدمات التي توفرها المكتبة ؟

- جيدة ☐
- متوسطة ☐
- ضعيفة ☐

9- هل هناك قيود تفرضها المكتبة على خدماتها ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ (نعم) فيما تتمثل هذه القيود ....

....

10- كيف ترى خدمات المعلومات المتاح بالمكتبة ؟

كافية ☐ نوعا ما ☐ غير كافية ☐

11- ما هي الصعوبات التي تواجهك عند استخدام المكتبة مما يلي :

ضعف الخدمات ☐ عدم كفاءة العاملين ☐

ازدحام المكتبة ☐ قلة عدد العناوين و النسخ ☐

نقص أدوات البحث ☐

صعوبات أخرى اذكرها ....

....

12- هل ترى أن الإمكانيات المتوفر بالمكتبة من تجهيزات و معدات ؟

كافية ☐ غير كافية ☐ كافية نوعا ما ☐

المحور الثاني : تأثير التكنولوجيات الحديثة على خدمات المعلومات

13- هل ترى أن تطبيق التكنولوجيا الحديثة أمر ضروري في المكتبة ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فهل هذا راجع إلى كونها تساهم في :

الوصول المباشر إلى المعلومات ☐

تنويع الخدمة المعلوماتية ☐

التحسين و السرعة في الأداء ☐

أمور أخرى أذكرها ....

....

14- هل ترى بأن المكتبة تستطيع مواكبة التطور التكنولوجي ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فهل يكون من خلال :

تألية الخدمات ☐ تبني الأنظمة الحديثة ☐

15- هل تحتوي مكتبتكم على تجهيزات آلية ؟

نعم ☐ لا ☐

16- هل تبني خدمات معلومات الكترونية [1] سيساهم في تحسين خدمات المكتبة ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ (نعم) ذالك يساعد على :

- تيسير الوصول الى المعلومات
- سرعة الحصول على المعلومات

أمور أخرى اذكرها ....

....

17- ما هي أهم الخدمات الإلكترونية (الآلية التي تقدمها المكتبة ؟

- إعارة ☐ - فهارس آلية ☐ - إنترنيت ☐

خدمات أخرى ما هي ؟ ....

....

18- كيف ترى مستقبل الخدمات التقليدية للمكتبة في ظل التطورات التكنولوجية ؟

الزوال ☐ الزوال التدريجي ☐ الصمود و البقاء ☐

19- هل هناك معوقات تحول دون استخدام التكنولوجيا على مستوى خدمات المكتبة ؟

نعم ☐ لا ☐

[1] هي عبارة عن جملة الأنشطة و الإجراءات الفنية و التقنية التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات بغي تيسير الوصول إلى المعلومات ايصالها إلى المستفيد بأسرع وقت عن طريق استخدام الحواسيب الآلية و الأجهزة الملحقة بها.

إذا كانت الإجابة بنعم هل هي ؟

نفسية ☐ لغوية ☐ تقنية ☐

20- برأيك ما هي أهم الصعوبات التي تواجه خدمات المعلومات الإلكترونية ؟

....

....

21- ما هي الحلول و المقترحات التي ترونها مناسبة لجعل خدمات المكتبة أكثر فعالية و مردودية ؟

....

....

المحور الثالث : دور خدمات المعلومات الإلكترونية في تلبية الاحتياجات

22- ما هي الخدمات التي تستفيد منها المكتبة ؟..

....

23- هل ترى استخدام الفهرس الآلي بالمكتبة أمر ضروري ؟

نعم ☐ لا ☐ غير مهم ☐

24- عند مقارنة الفهرس الآلي بالمكتبة أمر ضروري ؟

الأفضل ☐ مثله ☐ أسوا منه ☐

25- هل إجراءات الإعارة الألية واضحة بالنسبة لك ؟

نعم ☐ لا ☐

26- كيف ترى خبرتك السابقة في مجال الإنترنيت ؟

تؤهلك مباشرة الى الخدمة ☐

تحتاج الى تحديث المعلومات ☐

تحتاج الى إعادة تكوين أ تدريب ☐

27 - ما أكثر هذه الخدمات طلبا من جانبك ؟ ....

....

28 - هل ترى أن خدمة الإنترنيت المتاحة بالمكتبة تحقق احتياجاتك ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم فما أكثر الاحتياجات تلبية ؟

التعليم عن بعد ☐ البحث في قواعد البيانات ☐

البريد الإلكتروني ☐ تحميل البرامج ☐

29- ما مدى رضاك عن إستخدام الإنترنيت في المكتبة ؟

راض ☐ نوعا ما ☐ غير راض ☐

30- هل سبق و أن حصلت دورات تدريبية حول كيفية استخدام المكتبة ؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بنعم الرجاء ذكر محتوى هذه الدورات :

....

....

....

....

....

....

31- ما اقتراحاتك بخصوص زيادة الإفادة من خدمات المعلومات بالمكتبة ؟

....

....

....

....

....

....

دليل المقابلة

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة منتوري قسنطينة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية		قسم علم المكتبات

استمارة أسئلة المقابلة

موجهة الى السادة و السيدات عمال المكتبة للمدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة في اطار تكملة الجانب الميداني لدراستنا المقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات ، تخصص المعلومات الإلكترونية الإفتراضيو و استراتيجية البحث عن المعلومات و الموسومة ب:

خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية و دو رها في تلبية احتياجات المستفيدين

دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة – قسنطينة-

اعداد الطالب:		**اشراف الأستاذة:**

العياشي بدرالدين		**د.عبادة شهرزاد**

السنة الجامعية :**2011-2012**

معلومات شخصية :

الجنس:..........................

المهنة:...........................

المستوى:...........................

المحور الأول: دور خدمات المعلومات في إتاحة المعلومة:

_ هل يمكن اعتبار مكتبتكم نظام معلوماتي متطور ؟ وفيما يتجلى ذلك؟

_ ما طبيعة مجموعات مكتبتكم؟

_ ماهي الإجراءات الفنية التي تقوم بها المكتبة لتنظيم رصيدها؟

_ ماهي الخدمات الفنية المطبقة على مجموعات مكتبتكم ؟وما موقع التألية في ذلك؟

_ ماهي الطرق التي تتبعها مكتبتكم في بث و توصيل معلوماتها الى المستفيدين منها؟

_ ماهي الطرق المتبعة في التزود بالمجموعات في مكتبتكم؟

المحور الثاني:تأثير التكنولوجيات الحديثة على خدمات المعلومات:

_هل ترى بأن التكنولوجياالحديثة سهلت العمل المكتبي بدرجة كبيرة

_ هل تعتمد مكتبتكم على الأنظمة الحديثة للمعلومات؟

_ ما الذي يمكن أن تقدمه الأنظمة الآلية للمعلومات لمكتبتكم ؟

_ ما هي الخدمات الإلكترونية المعتمدة في مكتبتكم الموجهة لصالح المستفيدين؟

ـ ماهي مظاهر تأثر خدمات المعلومات في ظل افرازات التكنولوجيا الحديثة للمعلومات؟

المحور الثالث: الخدمات الإلكترونية ودورها في تلبية الإحتياجيات:

ـ ما موقفكم من الخدمات الالكترونية للمعلومات ؟ وما هي تطلعات المستقبل؟

ـ هل تتوفر مكتبتكم على فضاءات للنشر الإلكتروني ؟ وما هي تحديات هذا الأخير بالنسبة للمجموعات و المستفيدين؟

ـ هل تتيح مكتبتكم امكانات الولوج الى مجموعات مكتبات اخرى محلية كانت او خارجية لتلبية احتياجات المستفيدين؟

ـ ماهو موقف مكتبتكم من الإنخراط ضمن التكتلات المكتبية المعاصرة (شبكات المعلومات).

ـ ماهي التحديات التي تواجه مكتبتكم في سبيل مسايرتها لمظاهر التكنولوجيا الحديثة؟

ـ برأيك ماهو الدور الذي يمكن أن تلعبه الخدمات الالكترونية في تلبية الاحتياجات؟

الملخصات

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى ابراز واقع خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية في ظل ظهور ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات و مدى تطبيقها في مكتبة المدرسة العليا للأساتذةكون هذه الأخيرة تعتمد في بعض خدماتها على الأنظمة الإلكترونية و كذا مدى أهمية هذه الخدمات الإلكترونية في المساهمة في تفعيل الخدمات التي تقدمها المكتبة و مختلف الإجراءات التي تقوم بها و هل تم تطويرها أم تجاوزها

حيث تطرقنا في دراستنا هذه إلى ماهية الأنظمة الإلكترونية و كذا خدمات المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين من حيث اجراءاتها و مختلف أنواعها و الأنشطة التي تتعلق بتقديم المعلومات للمستفيد بمختلف الأشكال بالإضافة إلى ابراز تأثير تكنولوجيا المعلومات على خدمات مكان الدراسة من خلال المظاهر الرئيسية لها و تطبيقها على هذه الخدمات دون اغفال أهم المعوقات التي تواجهها و تقف كحاجز أمام خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية و التي تحول دون تلبية احتياجات المستفيدين و تحقيق ما يصبون إليه

و بعد إجراء الدراسة الميدانية و تحليل البيانات المتحصل عليها من خلال استمارة الإستبيان توصلنا إلى إثبات جميع فرضيات البحث حيث أن خدمات المعلومات الإلكترونية تلعب دورا فعالا في إتاحة و تقديم وتلبية احتياجات المستفيد بأشكاله المختلفة.

الكلمات المفتاحية:

خدمات المعلومات الإلكترونية ، الأنظمة الإلكترونية ، الإحتياجات ، المكتبة ، المدرسة العليا للأساتذة .

RESUME:

Cette recherche a pour but le cernèrent de la réalité des UE et la mesure de son application a la bibliothèque de l'école normale supérieure des enseignent, étant donnée que cette dernière compte sure ses systèmes électroniques dans certains de ses services , aussi services d'informations électroniques sous l'apparition de ce qu'on appelle : les information technologiques quel point ces service électroniques sont importants dans la contribution a activer les fonctions que la bibliothèque remplie les diverses mesures a prendre et si elles ont été développes ou dépasse aussi nous avons vu dans notre recherche la signification des systèmes électroniques, les services d'information électronique et sont rôle a répondre aux besoins de ses usagers par rapport a ce quelle fait et ses différents genres sans oublier la démonstration des effets des informations technologiques sure les services du lieu d'étude a travers ses principaux fait et son application sure ses services sans négliger les obstacles quelle rencontre elle aussi que les services des systèmes électroniques et que l'on utilise sans quelle ne puisse répondre aux besoins des utilisateurs et même a réalise leurs buts.

Apres avoir fait l'étude sure terrain eu plus de l'analyse des données obtenues du questionnaire de l'enquête, nous sommes arrives a montrer toute les hypothèses de la recherche selon les quelle les services des informations électroniques sonnent un rôle prépondérant a donner et a assourdir les besoins de l'usager sous ses forme différents.

Mots clés :

Services d'informations électroniques, systèmes électroniques
Besoins , bibliothèque , école normale superieure.

Abstract

This study aims to highlight the reality of the systems of electronic information services with the emergence of the so-called information technology and its application at the library of the Higher College of Teachers of Constantine. The latter relies on electronic systems in some of its services. We will also tackle the contribution of the electronic services in the activation of the services provided by the library and its various procedures, whether they have been developed or exceeded. In this study, we deal with the nature of electronic systems and electronic information services and their role in meeting the needs of beneficiaries in terms of its procedures, its different kinds, and its activities that relate to the provision of information to the beneficiary in various forms. Moreover, we highlight the impact of information technology on the services provided by the institution under investigation through its main features and its applications, as well as the most important obstacles that stands as barriers to electronic information systems and services and that prevent them from addressing the needs of the beneficiaries achieving what they aim to. After going through the field study and analysing the data obtained through the questionnaire, we have confirmed all the research hypotheses as the electronic information services play an active role in providing access to and meeting the needs of the beneficiary in its various forms.

Keywords:

Electronic information services, electronic systems, needs, library, Higher College of Teachers